

Η **Dual Logicom** δραστηριοποιείται στον κλάδο της πληροφορικής από το 2005, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις μηχανογράφησης και ανάπτυξης διαδικτυακών εφαρμογών. Με πολυετή εμπειρία και τεχνογνωσία, υποστηρίζουμε επιχειρήσεις κάθε μεγέθους στον ψηφιακό τους μετασχηματισμό, διασφαλίζοντας τη συνέχεια και τη λειτουργική συνοχή τους.

Η στρατηγική συνεργασία μας με τις **SOFTONE** και **ΤΕΣΑΕ** ενισχύει τη δυνατότητά μας να προσφέρουμε λύσεις απόλυτα προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις και τις ιδιαιτερότητες κάθε επιχείρησης.

Το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών μας περιλαμβάνει:

- Εμπορικές και λογιστικές εφαρμογές (ERP)
- Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM)
- Ανάπτυξη web εφαρμογών & σχεδιασμό ιστοσελίδων
- Επιχειρησιακή ανάλυση δεδομένων (Business Analytics)
- Τηλεφωνία - VOIP

Μάθετε περισσότερα στην ιστοσελίδα μας: www.dlgcom.gr

Όραμα & Σκοπός

Στόχος μας είναι να ενισχύουμε τη λειτουργική ετοιμότητα και ανταγωνιστικότητα των πελατών μας, στο απαιτητικό και διαρκώς εξελισσόμενο ψηφιακό περιβάλλον.

Συνδυάζοντας προηγμένη τεχνολογία με την εμπειρία των ανθρώπων μας, διασφαλίζουμε:

- Υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας και συνέπειας
- Συνεχή εξέλιξη και προσαρμογή των λύσεων μας
- Απόλυτη ευθυγράμμιση με τις ανάγκες κάθε επιχείρησης

Οι στρατηγικοί μας στόχοι επικεντρώνονται:

1. Στην αύξηση της αποδοτικότητας και της κερδοφορίας των πελατών μας
2. Στην ενίσχυση της οργανωτικής ευελιξίας και λειτουργικότητας
3. Στην αναβάθμιση της ανταγωνιστικής θέσης των επιχειρήσεών τους στην αγορά

Μεθοδολογία Υλοποίησης

Αναγνωρίζοντας τη μοναδικότητα κάθε επιχείρησης, εφαρμόζουμε συγκεκριμένη, αποδοτική και διαφανή μεθοδολογία υλοποίησης:

1. **Ανάλυση και καταγραφή αναγκών**
2. **Εκπαίδευση χρηστών και παραμετροποίηση**
3. **Υλοποίηση, δοκιμές και τελική παράδοση**

Η μεθοδολογία μας εστιάζει στην ουσιαστική ενσωμάτωση των πληροφοριακών λύσεων στην καθημερινή επιχειρησιακή λειτουργία.

Custom Development

Η **Dual Logicom** αναλαμβάνει την ανάπτυξη εξειδικευμένων εφαρμογών με βάση τις προδιαγραφές των λύσεων της **SoftOne /TESAE**, καλύπτοντας πλήρως τις ιδιαίτερες απαιτήσεις κάθε επιχείρησης.

Όταν οι στάνταρ λειτουργίες δεν επαρκούν, προσφέρουμε λύσεις **Custom Development**, διασφαλίζοντας πλήρη λειτουργική εναρμόνιση με τα επιχειρησιακά μοντέλα των πελατών μας.

Το κόστος ανάπτυξης προκύπτει έπειτα από ανάλυση απαιτήσεων και συμφωνείται ρητά με τον πελάτη.

Σημείωση: Όλες οι εξειδικευμένες υλοποιήσεις και προϊόντα που αναπτύσσονται από τη Dual Logicom αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της εταιρείας και δεν μεταβιβάζονται.



Pegasus Software Solutions

A. Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom

A.1 Εφαρμογές SOFTONE

SOFTONE

Η Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom έχει διάρκεια ενός (1) έτους και το κόστος καθορίζεται βάσει του αριθμού χρηστών SOFTONE:

Χρήστες		Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης	Προσαυξήσεις	
από	ως		Πρόσθετο ΑΦΜ	Υποκατάστημα
1	3	300,00€	+150€	+150€
4	5	500,00€	+250€	+250€
6	10	700,00€	+350€	+350€
11	20	900,00€	+450€	+450€
21	30	1200,00€	+600€	+600€
31	50	1.800,00€	+900€	+900€

A.1 Εφαρμογές ΤΕΣΑΕ



Η Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom έχει διάρκεια ενός (1) έτους και το κόστος της διαμορφώνεται αναλόγως του Ετήσιου ΕΣΤΕΣ.

Ετήσιο ΕΣΤΕΣ		Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης	Προσαυξήσεις	
από	ως		Πρόσθετο ΑΦΜ	Υποκατάστημα*
140€	199€	150,00€	+100€	+100€
200€	299€	200,00€	+100€	+100€
300€	399€	240,00€	+120€	+100€
400€	499€	290,00€	+145€	+120€
400€	599€	390,00€	+195€	+120€
600€	800€	490,00€	+245€	+150€
801€	1.500€	600,00€	+300€	+150€
1501€	2500€	900,00€	+450€	+150€

*Υποκατάστημα: Αφορά μόνο τοπικές εφαρμογές. Δεν ισχύει για Pegasus WebAPP εφαρμογές.

Ως Ετήσιο ΕΣΤΕΣ ορίζεται το άθροισμα των Ενεργών Λογισμικών Pegasus του πελάτη καθώς και των Ετήσιων. Παράδειγμα: Εφαρμογή τοπική με ΕΣΤΕΣ 265€, εφαρμογή WEB App 250€ & ένα υποκατάστημα, το ετήσιο Τηλεφωνικό είναι 390,00€

Σημειώσεις:

α) Η Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom υπολογίζεται ανα ΑΦΜ.

Στην περίπτωση που ο πελάτης διαθέτει περισσότερα του ενός ΑΦΜ, ισχύουν προσαυξήσεις βάσει του παραπάνω πίνακα. Ως πρωτεύων ΕΣΤΕΣ ισχύει το μεγαλύτερο.

β) Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της τιμής των ετησίων λογισμικών, η Dual Logicom διατηρεί το δικαίωμα αντίστοιχης αναπροσαρμογής του κόστους της Ετήσιας Σύμβασης Τηλεφωνικής Υποστήριξης

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

B. Παροχές Ετήσιας Σύμβασης Υποστήριξης @Dual Logicom

B.1 Πεδίο Κάλυψης

Τα ζητήματα που καλύπτονται από την Σύμβαση Υποστήριξης είναι:

- Δικαίωμα Τηλεφωνικής & Remote Υποστήριξης
- Απλές ερωτήσεις
- Ωράριο Υποστήριξης: Καθημερινές (εκτός αργιών) 09:00 -17:30.
- MyData Έσοδα (B2B, B2C, B2G).
- Άμεση υποστήριξη βάσει SLA, δείτε παράρτημα Α
- Επίσκεψη στο χώρο του πελάτη.
- Θέματα που σχετίζονται με τις εφαρμογές ERP και την σωστή λειτουργία των H/Y ή Servers – Hardware, Printer – Δίκτυο και μπορούν να επιλυθούν μέσω Remote Support

B2. Πλεονεκτήματα:

- Χρονοχρέωση βάσει Πακέτων Προαγοράς (B3)
- Υψηλή προτεραιότητα: Η εταιρεία σας εξυπηρετείται κατά προτεραιότητα.

B3. Πακέτα Προαγοράς Ωρών Υποστήριξης & MyData Έσοδα

Ωρες	Κόστος	Ελάχιστη Χρέωση βάσει προτεραιότητας αιτήματος		
		Χαμηλής	Μεσαίας	Επείγον
5	280,00€	15 λεπτά		30 λεπτά
10	500,00€			
20	900,00€			
30	1.300,00€			

Κλήσεις μικρής διάρκειας (κάτω των 10 λεπτών) δεν χρεώνονται. Οι αντίστοιχες υπηρεσίες καταγράφονται στο μηνιαίο αναλυτικό.

- Τα Πακέτα Προαγοράς Ωρών λήγουν μόνο όταν εξαντληθούν οι ώρες υποστήριξης. Μέγιστη Διάρκεια ισχύος: 2έτη.
- Η ανταπόκριση ανά αίτημα υποστήριξης, διαμορφώνεται βάσει του **Service Level Agreement**, όπως αυτό περιγράφεται στο **Παράρτημα SLA** της Τιμολογιακής Πολιτικής.
- Αιτήματα που δεν καλύπτονται από Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών χρεώνονται 50€ ανά ώρα, με ελάχιστη χρέωση 40€ για έως και 30 λεπτά.
Οι σχετικές υπηρεσίες τιμολογούνται αυθημερόν και απαιτείται εξόφληση εντός πέντε (5) ημερών από την έκδοση του τιμολογίου.

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



Πολιτική Υποστήριξης Πελατών

- Για την εξυπηρέτηση οποιουδήποτε αιτήματος είναι απαραίτητη προϋπόθεση η Ενεργή Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom.
- Αιτήματα χωρίς Σύμβαση Υποστήριξης δεν εξυπηρετούνται.
-  Για καταχώρηση Αιτήματος Υποστήριξης, [πατήστε εδώ](#) ή με email στο support@dlgcom.gr.
-  Τηλέφωνο επικοινωνίας: 211 8500 323

ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ MyData ΕΞΟΔΑ

myDATA

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

Μηνιαία Συνδρομή Υποστήριξης	Αξία	
Πλήρης υποστήριξη για την αποστολή, συσχέτιση και χαρακτηρισμό εξόδων στην πλατφόρμα MyData της ΑΑΔΕ"	200,00€	☐
Διαχείριση παραστατικών Εισαγωγές Ευρωπαϊκής Ένωσης	+ 50,00€	☐
Διαχείριση παραστατικών Εισαγωγές Τρίτες Χώρες	+ 100,00€	☐

3μηνιαία Συνδρομή Υποστήριξης	Αξία	
Πλήρης υποστήριξη για την αποστολή, συσχέτιση και χαρακτηρισμό εξόδων στην πλατφόρμα MyData της ΑΑΔΕ"	540,00€	☐
Διαχείριση παραστατικών Εισαγωγές Ευρωπαϊκής Ένωσης	+ 130,00€	☐
Διαχείριση παραστατικών Εισαγωγές Τρίτες Χώρες	+ 250,00€	☐

6μηνιαία Συνδρομή Υποστήριξης	Αξία	
Πλήρης υποστήριξη για την αποστολή, συσχέτιση και χαρακτηρισμό εξόδων στην πλατφόρμα MyData της ΑΑΔΕ"	900,00€	☐
Διαχείριση παραστατικών Εισαγωγές Ευρωπαϊκής Ένωσης	+ 240,00€	☐
Διαχείριση παραστατικών Εισαγωγές Τρίτες Χώρες	+ 420,00€	☐

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

Τρόπος Πληρωμής - Έναρξη Συνδρομής Υποστήριξης

- Κατάθεση 100% με την αποδοχή
- Έναρξη Υποστήριξης με την κατάθεση του ποσού.

Προαγορά Μήνων Υποστήριξης			
Υπάλληλοι	3μ	6μ	12μ
ως 10	150€	280€	530€
από 11 - 20	280€	530€	1.000€
από 21 - 30	420€	790€	1.500€
από 31 - 40	530€	1.000€	1.900€
από 41 - 50	620€	1.180€	2.240€

- Η ανταπόκριση ανά αίτημα υποστήριξης, διαμορφώνεται βάσει του Service Level Agreement, όπως αυτό περιγράφεται στο Παράρτημα Α της Τιμολογιακής Πολιτικής.
 -  Για καταχώρηση **Αιτήματος Υποστήριξης**, [πατήστε εδώ](#) ή με email στο support@dlgcom.gr.
 -  Τηλέφωνο επικοινωνίας: **211 8500 323**
- Στις παραπάνω τιμές **ΔΕΝ** συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α.

Τρόπος Πληρωμής - Έναρξη Συνδρομής Υποστήριξης

- Κατάθεση 100% με την αποδοχή
- Έναρξη Υποστήριξης με την κατάθεση του ποσού.

ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ POWER BI



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

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

Τα αιτήματα Υποστήριξης, καταχωρούνται μέσω της ιστοσελίδας μας www.dlgcom.gr.

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

Τρόπος Πληρωμής - Έναρξη Συνδρομής Υποστήριξης

- Κατάθεση 100% με την αποδοχή
- Έναρξη Υποστήριξης με την κατάθεση του ποσού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ SLA

Κοινοποίηση και αποδοχή SLA GUIDES (Service Level Agreement).

Με την παρούσα γίνεται αποδεκτή και κοινοποιείται η πολιτική ανταπόκρισης της Dual Logicom σε αιτήματα τεχνικής υποστήριξης, όπως καθορίζεται από τους παρακάτω όρους.

Οι χρόνοι απόκρισης σε τεχνικά προβλήματα που επηρεάζουν τη λειτουργία των επιχειρησιακών συστημάτων, είτε πρόκειται για λογισμικό είτε για τεχνικά θέματα (π.χ. βλάβες hardware), θεωρούνται **ζωτικής σημασίας** για την απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης.

Η Dual Logicom, με γνώμονα την ποιότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών της, έχει ορίσει τις παρακάτω κατηγορίες υποστήριξης:

Κατηγοριοποίηση Προτεραιοτήτων

- **HIGH – Πολύ Επείγον / Κρίσιμο:** Σφάλμα που διακόπτει πλήρως την ομαλή λειτουργία και ενδέχεται να εκθέσει τον πελάτη απέναντι σε τρίτους (πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές).
- **MEDIUM – Επείγον:** Σφάλμα που επηρεάζει σημαντικά τη λειτουργία, χωρίς όμως να προκαλεί άμεσο εξωτερικό αντίκτυπο.
- **LOW – Μη Κρίσιμο:** Δευτερεύοντα ζητήματα που επιτρέπουν τη συνέχιση της εργασίας μερικώς. Μπορούν προσωρινά να αγνοηθούν, αλλά ενδέχεται να επιφέρουν μελλοντικές επιπλοκές.
- **Κατά Παραγγελία:** Αιτήματα νέας υλοποίησης ή εξειδικευμένων επεκτάσεων, τα οποία απαιτούν ανάλυση και κοστολόγηση πριν την υλοποίηση.

🕒 Πίνακας Χρόνων Ανταπόκρισης & Υλοποίησης

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

Ωράριο Υποστήριξης

- Καθημερινές (εκτός αργιών) 09:00 -17:30
- **Υποστήριξη εκτός ωραρίου:**
 - ⇒ Καθημερινές: 17:31 – 22:00 => Χρόνος Χρέωσης Αιτήματος x 1.5
 - ⇒ Σάββατο: 09:00 – 17:00 => Χρόνος Χρέωσης Αιτήματος x 1.5
 - ⇒ Σάββατο: 17:01 – 22:00 => Χρόνος Χρέωσης Αιτήματος x 2
 - ⇒ Κυριακή: 09:00 – 22:00 => Χρόνος Χρέωσης Αιτήματος x 2
 - ⇒ **Υποστήριξη από 06:00 ως 08:59 παρέχετε κατόπιν ειδικής συμφωνίας με τον πελάτη.**
- Εργασίες εκτός έδρας επιβαρύνονται με: **0,40€/χλμ**, κόστος διοδίων και ενδεχόμενα έξοδα διαμονής
- Τα "Κατά Παραγγελία" αιτήματα αξιολογούνται μέσω επικοινωνίας με τον πελάτη, τεκμηριώνονται γραπτώς (email) και συνοδεύονται από ανάλυση & προσφορά πριν την υλοποίηση.



Όροι & Προϋποθέσεις Παροχής Υπηρεσιών

Ως Παραμετροποίηση ορίζεται η διαμόρφωση της εφαρμογής σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες του πελάτη, βάσει των υφιστάμενων λειτουργιών της, χωρίς να απαιτείται περαιτέρω ανάπτυξη λογισμικού.

Η **Dual Logicom** αναλαμβάνει την υλοποίηση του έργου σύμφωνα με τις συμφωνημένες προδιαγραφές, όπως αυτές περιγράφονται:

- Στην αντίστοιχη προσφορά
- Στα εγκεκριμένα έντυπα Τεχνικών Προδιαγραφών των λογισμικών **SoftOne** και **ΤΕΣΑΕ**

Περαιτέρω Ανάπτυξη (Custom Development)

Σε περιπτώσεις όπου οι τυποποιημένες λειτουργίες δεν επαρκούν για την κάλυψη των απαιτήσεων του πελάτη, παρέχεται, κατόπιν συμφωνίας, η δυνατότητα **Εξειδικευμένης Ανάπτυξης Λογισμικού (Custom Development)**.

- Το κόστος αυτών των υπηρεσιών δεν περιλαμβάνεται στην αρχική προσφορά και προσδιορίζεται βάσει ανάλυσης των απαιτήσεων, κατά τη διάρκεια υλοποίησης.
- Ο υπολογισμός των απαιτούμενων ωρών βασίζεται αποκλειστικά σε έγγραφες ή ηλεκτρονικές (email) πληροφορίες που έχουν διαβιβαστεί στην **Dual Logicom** έως και την έκδοση της προσφοράς.

Παραμετροποίηση & Εκπαίδευση

Η περαιτέρω παραμετροποίηση και η εκπαίδευση χρηστών τιμολογούνται βάσει της ισχύουσας πολιτικής χρέωσης υπηρεσιών της εταιρείας. Για την ακριβή εκτίμηση κόστους, απαιτείται η εκ των προτέρων καταγραφή και τεχνική ανάλυση των επιχειρησιακών απαιτήσεων.

Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών

- Δεν είναι ετήσιας διάρκειας. Ισχύουν έως την εξάντληση των ωρών, με μέγιστη διάρκεια ισχύος **δύο (2) έτη**.
- Η τιμολόγηση γίνεται κατά την παραγγελία.
- Η ενεργοποίησή τους προϋποθέτει την **πλήρη εξόφληση** του σχετικού τιμολογίου.

Ιδιοκτησία Λογισμικού

Όλες οι εξειδικευμένες υλοποιήσεις και προϊόντα που αναπτύσσονται από τη **Dual Logicom** αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της εταιρείας και **δεν μεταβιβάζονται** στον πελάτη.

Πρόσθετοι Όροι

- Η **Dual Logicom** **δεν υποχρεούται** σε παροχή υποστήριξης εάν δεν υπάρχει ενεργή **Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom**.
- Η εφαρμογή των ανωτέρω προϋποθέτει την ύπαρξη **Ενεργής Ετήσιας Σύμβασης Λογισμικού ΕΣΤΕΣ @ΤΕΣΑΕ**.
- Ελάχιστη χρέωση ανά επίσκεψη στο χώρο του πελάτη: 1.5 ώρα.
- Τα "**Κατά Παραγγελία**" αιτήματα αξιολογούνται μέσω επικοινωνίας με τον πελάτη, τεκμηριώνονται γραπτώς (email) και συνοδεύονται από ανάλυση & προσφορά πριν την υλοποίηση.

Πελάτες με μη ΕΝΕΡΓΗ Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom διατηρούν το δικαίωμα απευθείας επικοινωνίας με την εταιρεία κατασκευής του λογισμικού τους.



Συχνές Ερωτήσεις - FAQ

- 1) Αν δεν έχω Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom, μπορώ να καλώ ή καταχωρώ αιτήματα;

Απάντηση:

Τα αιτήματα χωρίς Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom **δεν** εξυπηρετούνται.

- 2) Αν έχω Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης @Dual Logicom, χωρίς Προαγορά Ωρών Υποστήριξης, ποσό θα χρεώνομαι για κλήσεις μικρότερες από 10 λεπτά;

Απάντηση:

Αιτήματα που δεν καλύπτονται από Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών χρεώνονται 50€ ανά ώρα, με ελάχιστη χρέωση 40€ για έως και 30 λεπτά. Οι σχετικές υπηρεσίες τιμολογούνται αυθημερόν και απαιτείται εξόφληση εντός πέντε (5) ημερών από την έκδοση του τιμολογίου.

- 3) Τι χρέωση θα έχω, αν διαθέτω Σύμβαση Υποστήριξης και 10 ώρες Προαγοράς Ωρών;

Απάντηση:

- ως 10 λεπτά: Μηδενική Χρέωση.
- πάνω από 10 λεπτά πχ 30λεπτά, θα χρεωθείτε 30λεπτα από το πακέτο των 10ωρων.

- 4) Που βλέπω όλες τις χρεώσεις και τα συμβόλαια μου;

Απάντηση:

Κάθε πελάτης διαθέτει κωδικούς πρόσβασης στο [B2B Portal](#) της εταιρείας μας.

Αν δεν έχετε ή ξεχάσατε τα στοιχεία σύνδεσης σας στείλτε μας e-mai στο support@dlgcom.gr με θέμα "Στοιχεία σύνδεσης στην Online πλατφόρμα.