

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 & SOFTONE**, μας δίνει την δυνατότητα να προσφέρουμε λύσεις που ανταποκρίνονται σε κάθε επιχείρηση προσδιορίζοντας κατά περίπτωση τις 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

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 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

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

Τι καλύπτουν τα Συμβόλαια Υποστήριξης – Προαγοράς Ωρών

1. Τηλεφωνική & Remote Υποστήριξη.
2. Άμεση υποστήριξη για επείγων θέματα το αργότερο σε 30λέπτα από την καταχώρηση του αιτήματος.
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 Η/Υ ή Servers – Hardware, Printer – Δίκτυο και μπορούν να επιλυθούν μέσω Remote Support.

Ωρες	Κόστος	Ελάχιστη Χρέωση βάσει προτεραιότητας αιτήματος		
		Χαμηλής	Μεσαίας	Επείγων
3	180,00€	30 λεπτά	30 λεπτά	1 ώρα
5	330,00€	15 λεπτά	30 λεπτά	40 λεπτά
10	640,00€			
15	940,00€			
20	1.200,00€			
30	1.680,00€	10 λεπτά	20 λεπτά	30 λεπτά
50	2.650,00€			
100	5.000,00€	10 λεπτά	10 λεπτά	

Τα Συμβόλαια Υποστήριξης **ΔΕΝ** είναι **Ετήσια**, λήγουν μόνο όταν εξαντληθούν οι ώρες προαγοράς.

Υποστήριξη χωρίς Συμβόλαιο: Δεν παρέχεται

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

- **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 ιστοσελίδας μας www.dlgcom.gr.

Τα αιτήματα (εφόσον προκύπτει κόστος) θα αναλύονται και θα απαντώνται μέσω email.

Ωρες: 3 5 10 15
 20 30 50 100

Αποδοχή προσφοράς με email στο 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)	
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.

BI.Pack: 05

20

50

Αποδοχή προσφοράς με email στο 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
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	

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.

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 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 εκπαιδεύσουμε.

3. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τους πιστοποιημένους τεχνικούς της TESAE 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.](#)