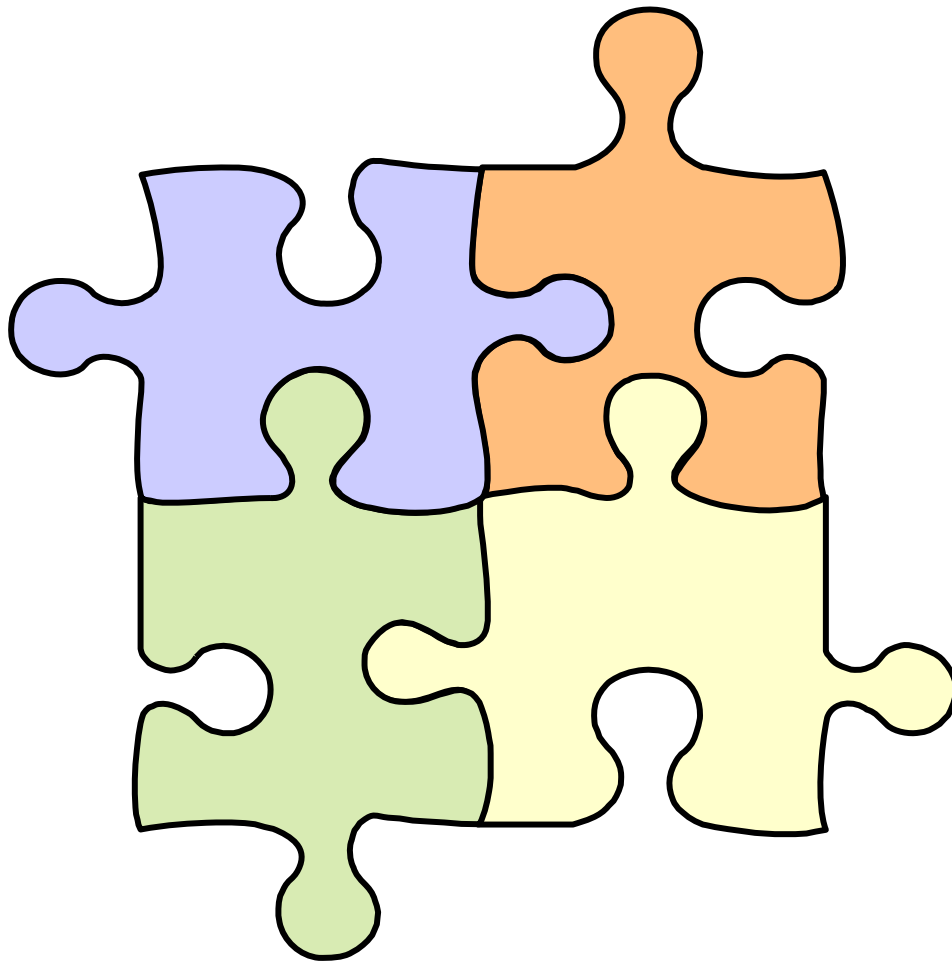


Total Support



Total Support The After Sale Support

Σήμερα πια, κανείς δεν αμφισβητεί την σημαντικότητα των παροχών από την χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και την ανυπέβλητη προσφορά τους στο χώρο της επιχειρησιακής οργάνωσης.

Οι επαναστατικές εφαρμογές πληροφορικής έχουν γίνει καθημερινή πρακτική για το μεγαλύτερο κομμάτι της αγοράς και επιβεβλημένη ανάγκη προκειμένου η σύγχρονη επιχείρηση να ανταποκριθεί στους γρήγορους ρυθμούς οργάνωσης και ανάπτυξης που ο ανταγωνισμός επιβάλλει.

Το κυριότερο κομμάτι, μετά το σχεδιασμό και την υλοποίηση της μηχανοργάνωσης της εταιρείας σας, είναι αυτό της υποστήριξης των λύσεων που έχουν υιοθετηθεί.

Η παροχή αυτής της υποστήριξης κάνει την **ProTeleSys** μοναδική για τις υπηρεσίες που παρέχει. Γιατί κανένα σύστημα όσο τέλειο και αν είναι δεν αποδίδει στο έπακρο τις δυνατότητές του, χωρίς τους ανθρώπους που θα αναδείξουν και θα εκμεταλλευτούν τις ικανότητες του.

Η **ProTeleSys** μέσα από μία διαδικασία εκπαίδευσης, διαρκούς παρακολούθησης και βοήθειας, στοιχεία που συνιστούν το **Total Support**, βρίσκεται κοντά σας μέχρι να επιτευχθεί το **MAXIMUM** της απόδοσης και η πλήρης αξιοποίηση της επένδυσής σας σε μηχανογραφικό εξοπλισμό.

- **Start-up :**
Υποστήριξη των επιχειρήσεων που μηχανογραφούνται για πρώτη φορά ή που αλλάζουν-αναβαθμίζουν την μηχανογράφησή τους.
- **Training :**
Εκπαίδευση των χειριστών στις εφαρμογές της MICROSOFT και της SINGULAR
- **Support :**
Υποστήριξη των πελατών σε Θέματα Αποριών Χρήσης, αποκατάστασης προβλημάτων, κ.λ.π.
- **Service :**
Υπηρεσίες που επιδιορθώνουν - επιλύουν, προβλήματα και βελτιστοποιούν την επένδυση της επιχείρησης/πελάτη στην πληροφορική.

Start-up

Οι υπηρεσίες **Start-up** απευθύνονται στις επιχειρήσεις που μηχανογραφούνται για πρώτη φορά, ή που αλλάζουν ή επεκτείνουν την μηχανογράφησή τους, ή που έχουν προγράμματα **SINGULAR** ή **MICROSOFT** και τα θέτουν τώρα σε λειτουργία. Στόχος των υπηρεσιών **START-UP** είναι η γρήγορη και η ομαλή μετάβαση της επιχείρησης από το ήδη υπάρχον σύστημα (μηχανογραφικό και μη) σε ένα σύγχρονο, νέο μηχανογραφικό περιβάλλον. Οι υπηρεσίες αυτές είναι εξειδικευμένες και συγκεκριμένες για κάθε πελάτη.

Στη συνέχεια περιγράφονται ενδεικτικά ορισμένες από τις υπηρεσίες αυτές.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
<p><u>STA001</u> Μελέτη υφισταμένης κατάστασης εταιρείας</p> <p><u>STA002</u> Ορισμός και συμφωνία μηχανογραφικής λειτουργίας της επιχείρησης σύμφωνα με τις δραστηριότητές της και με τον Κ.Β.Σ.</p> <p><u>STA003</u> Ορισμός και συμφωνία στη διαχείριση των τιμοκαταλόγων και στην παρακολούθηση της πιστωτικής πολιτικής της εταιρείας.</p> <p><u>STA004</u> Ορισμός και συμφωνία Reporting</p> <p><u>STA005</u> Ορισμός και συμφωνία μεταφοράς δεδομένων από εφαρμογές που αντικαθίστανται με τις εφαρμογές της SINGULAR.</p> <p><u>STA006</u> Εγκατάσταση Server Δικτύου</p> <p><u>STA007</u> Εγκατάσταση Client Δικτύου</p> <p><u>STA010</u> Εγκατάσταση Application S/W</p> <p><u>STA011</u> Εγκατάσταση Application S/W Extra user</p> <p><u>STA012</u> Κατασκευή Φόρμας Εκτύπωσης Παραστατικού</p> <p><u>STA013</u> Κατασκευή Ειδικού Εκτυπωτικού Report</p> <p><u>STA008</u> Εγκατάσταση Antivirus</p> <p><u>STA009</u> Εγκατάσταση-Service ΕΑΦΔΣΣ</p> <p><u>STA014</u> Σχεδιασμός-Υλοποίηση Σύνδεσης Εμπορικής/Λογιστικής (Basic - Advance)</p> <p><u>STA015</u> Μεταφορά Βασικών Αρχείων-Migration</p> <p><u>STA016</u> Παραμετροποίηση Application S/W</p>	<p>ΚΑΤΟΠΙΝ</p> <p>ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ</p> <p>450,00 €</p> <p>60,00 €</p> <p>60,00 €</p> <p>35,00€</p> <p>150,00 €</p> <p>150,00 €</p> <p>60,00 €</p> <p>120,00 €</p> <p>300,00 - 500,00€</p> <p>150,00 €</p> <p>ελάχιστη χρέωση 150,00 €</p>

Training

Οι υπηρεσίες **Training** απευθύνονται σε όλους όσους χειρίζονται πακέτα εφαρμογών της **MICROSOFT** και της **SINGULAR** και θέλουν να πάρουν γρήγορα τις απαραίτητες γνώσεις για την έναρξη της εφαρμογής και την απρόσκοπτη λειτουργία του μηχανογραφικού τους συστήματος.

Στη συνέχεια περιγράφονται οι υπηρεσίες εκπαίδευσης της **ProTeleSys** .

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
<u>TRM001</u> Εισαγωγή στο περιβάλλον WINDOWS	35,00€/ώρα
<u>TRM002</u> Εισαγωγή, χρήση, εξοικείωση με το MS OFFICE	35,00€/ώρα
<u>TRS001</u> Εκπαίδευση Μηχανογραφημένης Εμπορικής Διαχείρισης	35,00€/ώρα
<u>TRS002</u> Εκπαίδευση Μηχανογραφημένης Λογιστικής Διαχείρισης	35,00€/ώρα
<u>TRS003</u> Εκπαίδευση Μηχαν/μένης Διαχείρισης Μισθοδοσίας	35,00€/ώρα

Παρατηρήσεις:

- Η ελάχιστη χρέωση εκπαίδευσης είναι 2 ώρες.
- Οι τιμές ισχύουν για εκπαίδευση στην έδρα της **ProTeleSys** και για μέχρι 3 συμμετέχοντες. Κατόπιν συμφωνίας μπορούν να δημιουργηθούν groups άνω των 3 ατόμων με εκπαίδευση στην έδρα του πελάτη και με ειδικές τιμές.

Support

Οι υπηρεσίες **Support** απευθύνονται στους πελάτες της **ProTeleSys** που θέλουν γρήγορα, εύκολα, οικονομικά και με ασφάλεια να καλύπτουν τις ανάγκες που προκύπτουν από την καθημερινή λειτουργία των εφαρμογών.

Οι πελάτες της καλύπτονται σε θέματα αποριών χρήσης, πληροφορούνται άμεσα και αποτελεσματικά για ζητήματα αποκατάστασης λειτουργίας των προγραμμάτων που οφείλονται σε λάθη χειρισμού και ενημερώνονται για ζητήματα φοροτεχνικών αλλαγών.

Στη συνέχεια περιγράφονται οι υπηρεσίες SUPPORT που προσφέρει η **ProTeleSys**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
SUP001 Υπηρεσίες υποστήριξης Εφαρμογών WINDOWS	200,00 €
SUP002 Υπηρεσίες υποστήριξης Εφαρμογών Business S/w	200,00 €
SUP003 Υπηρεσίες υποστήριξης Εφαρμογών Accounting S/w	200,00 €
SUP004 Υπηρεσίες υποστήριξης Εφαρμογών Payroll S/w	200,00 €
SUP005 Υπηρεσίες υποστήριξης ΕΑΦΔΣΣ	90,00 €

- *Οι υπηρεσίες υποστήριξης παρέχονται τηλεφωνικώς καθημερινά από Δευτέρα έως Παρασκευή από 09.00-17.00*
- *Ισχύει προσαύξηση 50 % για Networks, ανεξάρτητα από τον αριθμό χρηστών της εγκατάστασης.*
- *Παρέχουν την δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών e-service με έκπτωση 25% επί της τιμής υπηρεσιών on-site service.*

Όροι και Περιορισμοί Υπηρεσιών SUPPORT

1. Η παροχή υπηρεσιών SUPPORT αφορά θέματα που άπτονται μιας σταθερής και δεδομένης εγκατάστασης. Αυτό σημαίνει λειτουργία μηχανογράφησης με δεδομένο εξοπλισμό Software και Hardware (ποσότητα και ποιότητα), από συγκεκριμένους χρήστες και με συγκεκριμένη μορφή παραμετροποίησης.

2. Η υποστήριξη δίνεται σε εξουσιοδοτημένους χρήστες και απαραίτητη προϋπόθεση είναι αυτοί να έχουν εκπαιδευτεί ή να είναι γνώστες των εφαρμογών για τις οποίες επικοινωνούν με την **ProTeleSys**

3. Οι υπηρεσίες SUPPORT δεν αποτελούν υποκατάστατο υπηρεσιών εκπαίδευσης.

4. Υποστήριξη παρέχεται μόνο στις τρέχουσες εκδόσεις και τις αμέσως προηγούμενες.

5. Η τηλεφωνική υποστήριξη παρέχεται μόνο μέσα στα πλαίσια του ωραρίου εργασίας, καθημερινά από 09:00 - 17:00. Σαν ανώτατο χρονικό όριο διάρκειας της κλήσης ορίζεται ο χρόνος των 15 λεπτών και σαν ανώτατος αριθμός κλήσεων οι 2 την ημέρα ή οι 4 την εβδομάδα. Εάν χρειασθούν παραπάνω από τόσες κλήσεις, σημαίνει ότι πρέπει να γίνει επί τόπου επίσκεψη για την επίλυση των προβλημάτων.

6. Δεν περιλαμβάνονται: Θέματα που απαιτούν την προσωπική παρουσία και την άμεση επαφή του συμβούλου στο σύστημα (π.χ. στήσιμο νέου παραστατικού εξ' αρχής, διαμόρφωση φορμών κλπ.). Κάθε προσωπική παρουσία του συμβούλου μηχανογράφησης ή του technical consultant στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Κάθε ασχολία με θέματα που άπτονται της βάσης δεδομένων, είτε ε αυτή λαμβάνει χώρα στα γραφεία της **ProTeleSys** είτε στα γραφεία του πελάτη.

Service

Οι υπηρεσίες **Service** απευθύνονται σε όλους τους πελάτες που αξιοποιούν μόνο ένα ποσοστό των δυνατοτήτων των προγραμμάτων που έχουν αποκτήσει.

Επίσης καλύπτουν τις περιπτώσεις που απαιτείται φυσική παρουσία του ανθρώπου της **ProTeleSys**

Η μελέτη του υπάρχοντος μηχανογραφικού συστήματος της επιχείρησης και η παροχή συμβουλών και εξειδικευμένων υπηρεσιών για την μέγιστη αξιοποίησή του, είναι ο λόγος ύπαρξης των υπηρεσιών αυτών.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
<u>SER001</u> Μελέτη υφισταμένης κατάστασης και καταγραφή των αναγκών του πελάτη	
<u>SER002</u> Ανάπτυξη ειδικών εργαλείων διαχείρισης πρωτογενών στοιχείων και παραγωγής πληροφοριακών εκπώσεων	ΚΑΤΟΠΙΝ
<u>SER003</u> Ανάπτυξη σεναρίου παραγγελιοδοσίας προσαρμοσμένο στις ειδικές ανάγκες της επιχείρησης	ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ
<u>SER008</u> Έλεγχος-Επιδιόρθωση αρχείων	Ελάχιστη χρέωση 100,00 €
<u>SER009</u> Έλεγχος-Επιδιόρθωση δικτύου	Ελάχιστη χρέωση 60,00 €
<u>SER022</u> Καταστάσεις ΚΕΠΥΟ	100,00 €
<u>SER011</u> Σχεδίαση Δήλωση Φ.Π.Α.	150,00 €
<u>SER012</u> Σχεδίαση Εκτύπωσης Ισολογισμού	Ελάχιστη χρέωση 150,00 €
<u>SER013</u> Επιδιόρθωση Αρχείων	Ελάχιστη χρέωση 150,00 €
<u>SER016</u> Εργασίες ανοίγματος-κλεισίματος χρήσης	150,00 €
<u>SER021</u> Ενοικίαση εξοπλισμού	Κ/Σ
<u>SER023</u> Support Basic 10, Με το πρόγραμμα Support Basic, που είναι πακέτο προαγοράς ωρών υποστήριξης, έχετε συνεχή παρακολούθηση της εγκατάστασής σας, προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση και μικρότερη χρονοχρέωση.	550.00 €
<p>ΕΠΙ ΤΟΠΟΥ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – On Site Service Η επί τόπου παροχή υπηρεσιών (on - site service) αφορά τις υπηρεσίες που απαιτούν την φυσική παρουσία ανθρώπου της ProTeleSys ή την άμεση επαφή του με το σύστημα του πελάτη και δεν καλύπτονται από τον ανωτέρω τιμοκατάλογο. Η επί τόπου παροχή υπηρεσιών αφορά υπηρεσίες που παρέχονται στα πλαίσια εργασιμων ωρών (Δευτέρα έως Παρασκευή από 9:00 πμ έως 5:00 μμ). Η υπηρεσία χρεώνεται ανά ώρα και πάντα σε ακέραιες ώρες.</p> <p><u>SER017</u> SERVICES S/W – σε έδρα πελάτη <u>SER014</u> SERVICES H/W – σε έδρα πελάτη</p>	60,00€ / ώρα.
<p>ΕΙΚΟΝΙΚΑ ΕΠΙ ΤΟΠΟΥ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – e-Service Η υπηρεσία e-service παρέχει τη δυνατότητα εκτέλεσης εργασιών στο χώρο του πελάτη με εξ' αποστάσεως σύνδεση μέσω εργαλείων internet, χωρίς την φυσική παρουσία τεχνικού. Με την υπηρεσία αυτή ο πελάτης εξυπηρετείται ταχύτερα και με μειωμένο κατά 25% κόστος. Η υπηρεσία παρέχεται με πακέτα προαγοράς 6 ωρών, ακολουθεί τους όρους της υπηρεσίας on site service και αφορά μόνο πελάτες που καλύπτονται με υπηρεσίες support.</p> <p><u>SER030</u> e-SERVICE</p>	270,00€ / 6 ώρες

Εάν η απόσταση που χωρίζει τις εγκαταστάσεις της **ProTeleSys** από τις εγκαταστάσεις του πελάτη είναι μεγαλύτερη των 30 χιλιομέτρων θα προηγηθεί συμφωνία για τη χρέωση του πελάτη. Για εγκαταστάσεις πελατών εκτός του Νομού Αττικής, ο Πελάτης, εκτός από τις παραπάνω χρεώσεις της παρουσίας στελεχών, χρεώνεται και με τα έξοδα μετάβασης και επιστροφής με το ταχύτερο μέσο μεταφοράς, καθώς και με τα πραγματικά έξοδα διαμονής και διατροφής των στελεχών της **ProTeleSys**.