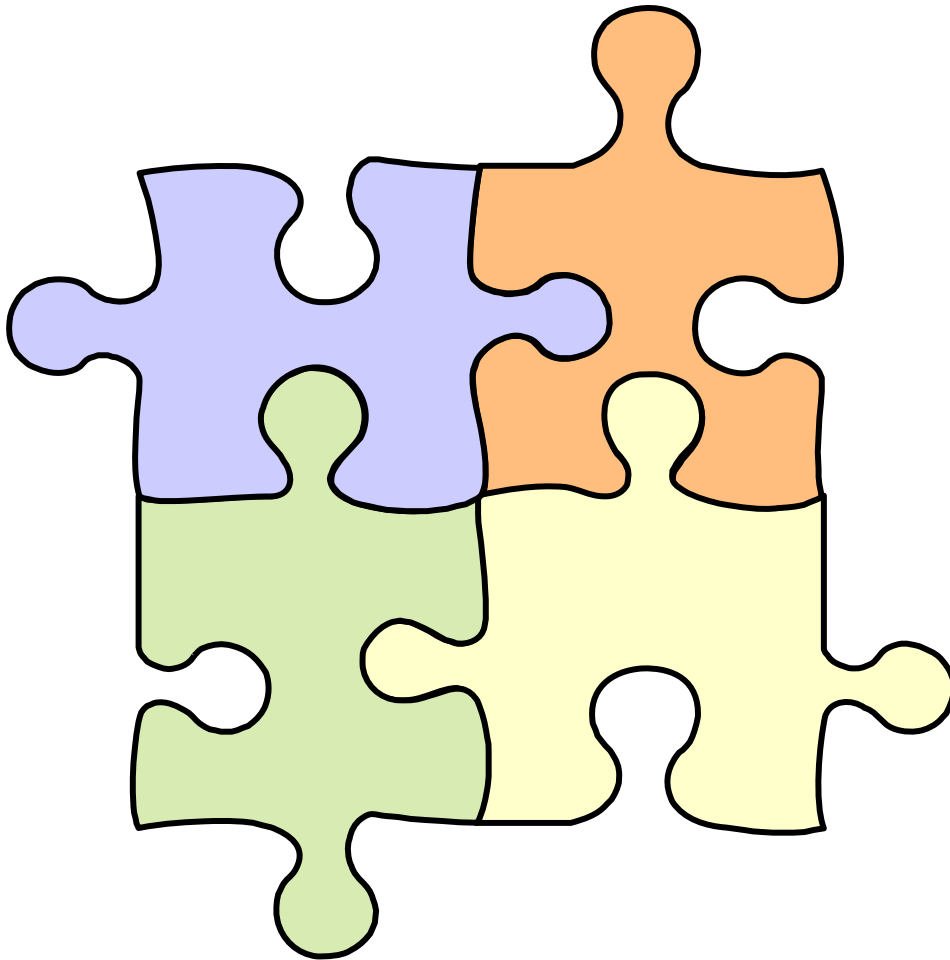


Total Support



Total Support **The After Sale Support**

Σήμερα πια, κανείς δεν αμφισβητεί την σημαντικότητα των παροχών από την χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και την ανυπέρβλητη 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 **SystemOne** 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 **SystemOne** 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 **SoftOne**
- **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.

Training

Οι υπηρεσίες **Training** απευθύνονται σε όλους όσους χειρίζονται πακέτα εφαρμογών της **Microsoft** και της **SoftOne** 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 **SystemOne** .

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 **SystemOne** 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 **SystemOne** 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 **SystemOne**

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 τηλεφωνικά στο πλαίσιο του τακτικού ωραρίου εργασίας (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 από τον πελάτη χρήστες και απαραίτητη προϋπόθεση είναι αυτοί να έχουν εκπαιδευτεί ή να είναι γνώστες των εφαρμογών, για τις οποίες επικοινωνούν με την **SystemOne**

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 τακτικού ωραρίου εργασίας, καθημερινά από 09:00 - 17:00. Σαν ανώτατο χρονικό όριο διάρκειας της κλήσης ορίζεται ο χρόνος των 10 λεπτών και σαν ανώτατος αριθμός κλήσεων οι 2 την ημέρα ή οι 4 την εβδομάδα. Μεγαλύτερη (της παραπάνω) συχνότητα κλήσης, σημαίνει θέμα αυξημένης βαρύτητας που απαιτεί αντιμετώπιση με επί τόπου επίσκεψη ή ηλεκτρονική (e-service) παρέμβαση.

6. Δεν περιλαμβάνονται: Θέματα που απαιτούν την προσωπική παρουσία του συμβούλου μηχανογράφησης ή του technical consultant είτε αυτή λαμβάνει χώρα στα γραφεία της **SystemOne** είτε στα γραφεία του πελάτη. (π.χ. στήσιμο νέου παραστατικού εξ' αρχής, διαμόρφωση φορμών κλπ.).

