

Αγαπητοί συνεργάτες και φίλοι,

Κατανοούμε ότι κάθε επιχείρηση έχει διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις. Θέτοντας ως στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, σας ενημερώνουμε σχετικά με τους ευέλικτους τρόπους παροχής υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρία μας καθώς και για τις αντίστοιχες χρεώσεις.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΩΡΑ
Απομακρυσμένη υπηρεσία χωρίς σύμβαση	45,00 €
Απομακρυσμένη υπηρεσία με σύμβαση, πακέτο προαγοράς 5 ωρών	40,00 €
Απομακρυσμένη υπηρεσία με σύμβαση, πακέτο προαγοράς 10 ωρών	38,00 €
Απομακρυσμένη υπηρεσία με σύμβαση, πακέτο προαγοράς 20 ωρών	36,00 €
Custom plan <sup>❶</sup>	

\* Σε όλες τις παραπάνω τιμές δεν περιλαμβάνεται ο ΦΠΑ.

\* Πληρωμή μετρητοίς με την τιμολόγηση

- ❶ Για ανάγκες πέραν των 20 ωρών ετησίως γίνεται μελέτη κόστους με βάση τα δεδομένα της εγκατάστασης και ακολουθεί προσωποποιημένη πρόταση «Custom Plan» ανάλογη με τις ανάγκες της εταιρίας.
- Όσον αφορά το λογισμικό business Software οι παραπάνω υπηρεσίες συμπεριλαμβάνουν τηλεφωνική υποστήριξη, αντιμετώπιση θεμάτων με απομακρυσμένη πρόσβαση, εκπαίδευση, παραμετροποίηση, συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- Δεν παρέχεται υποστήριξη σε λογισμικό ERP το οποίο δεν έχει σε ισχύ τη βασική σύμβαση ανανέωσης εκδόσεων.
- Οι παραπάνω υπηρεσίες δεν συμπεριλαμβάνουν custom εργασίες με συγγραφή κώδικα. Σε τέτοια περίπτωση, κατόπιν ανάλυσης συντάσσεται προσφορά υλοποίησης Έργου.
- Τα παραπάνω πακέτα υπηρεσιών περιλαμβάνουν υποστήριξη εξοπλισμού H/W που εντάσσεται εντός του πεδίου δραστηριοτήτων μας, system software (πχ Windows), υποστήριξη δικτύων, τοπολογίες επικοινωνιών που υλοποιούνται από εμάς ή έχουν την έγκρισή μας κλπ, τηλεφωνικά ή με απομακρυσμένη πρόσβαση. (περισσότερες πληροφορίες διαθέσιμες on demand)

#### Οφέλη συμβάσεων για τις εταιρίες εντός σύμβασης προαγοράς ωρών

- ✓ Επικοινωνίες για υποστήριξη που διαρκούν έως 3 λεπτά είναι δωρεάν. «Υπηρεσία **1-2-3 BONUS**»
- ✓ **Νέα προσθήκη! Ηλεκτρονική Καταχώρηση Αιτημάτων**  
Μέσα από την [ιστοσελίδα](#) μας, δίνουμε την δυνατότητα για 24/7 καταχώρηση αιτημάτων που αφορούν Ργλοπ ή τεχνικά θέματα σε ειδική φόρμα με άμεση απάντηση κατά προτεραιότητα, εντός του ωραρίου εργασίας της εταιρείας. Τα στοιχεία εισόδου είναι μοναδικά ανά πελάτη και θα αποστέλλονται από την ομάδα μας μετά την ενεργοποίηση του πακέτου.
- ✓ **Νέα προσθήκη! Υποστήριξη ΕΚΤΟΣ ωραρίου, κάλυψη του ωραρίου Αγοράς**  
Αφορά την αντιμετώπιση θεμάτων τηλεφωνικά και μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης αν απαιτηθεί, στο λογισμικό Ργλοπ κατά τη διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας της αγοράς, όπως αυτό καθορίζεται από τους αρμόδιους φορείς πχ: Δευτέρα-Παρασκευή: 17:30-21:00 & Σάββατο: 09:00 – 20:00 . Η επιπλέον επιβάρυνση είναι 20% για τις καθημερινές, 30% για το Σάββατο και 50% για Κυριακές και αργίες. Παράδειγμα: Για υπηρεσία που θα παρασχεθεί το Σάββατο διάρκειας 20 λεπτών, η ανάλωση από το πακέτο ωρών θα είναι (20' + 30%)=26λεπτά.  
**Δεν απαιτείται πρόσθετο συμβόλαιο για τις παραπάνω παροχές, αρκεί το πακέτο προαγοράς ωρών υπηρεσίας.**

\*Η τηλεφωνική υποστήριξη δεν περιλαμβάνει παραμετροποίηση και εκπαίδευση στη χρήση της εφαρμογής αλλά αντιμετώπιση δυσκολιών και προβλημάτων κατά τη χρήση της.

- ✓ Προτεραιότητα στην υποστήριξη
- ✓ Κλείδωμα έκπτωσης 10% για τις on site υπηρεσίες με τελικό κόστος 45,00 € + ΦΠΑ για όλες τις ώρες από την πρώτη. *Ελάχιστη χρέωση onsite στην έδρα του πελάτη 1,5 ώρες τουλάχιστον, περιλαμβάνει κόστος μετακίνησης. Προηγείται γραπτή ενημέρωση του πελάτη αν υπάρχει διαφοροποίηση από το αναφερθέν κόστος.*

#### **Παροχές σε εταιρίες εκτός σύμβασης προαγοράς ωρών**

- ✓ Η ελάχιστη χρέωση ανά κλήση για τηλεφωνική/απομακρυσμένη υποστήριξη είναι 10 λεπτά (από 1-10 λεπτά, ελάχιστη χρέωση 10 λεπτά). Κατόπιν η χρέωση πραγματοποιείται με βήμα χρέωσης τα 10 λεπτά.
- ✓ Για τις OnSite υπηρεσίες, η χρέωση είναι 50,00€+ΦΠΑ ανά ώρα για όλες τις ώρες από την πρώτη.  
*Ελάχιστη χρέωση onsite στην έδρα του πελάτη 1,5 ώρες τουλάχιστον, περιλαμβάνει κόστος μετακίνησης. Προηγείται γραπτή ενημέρωση του πελάτη αν υπάρχει διαφοροποίηση από το αναφερθέν κόστος.*

#### **Υπηρεσίες Τεχνικού Τμήματος Carry In**

Για έλεγχο, συντήρηση και επισκευή εξοπλισμού εντός της έδρας μας, η ελάχιστη χρέωση είναι 25,00€ +ΦΠΑ

#### **Υπηρεσίες OnSite σε πελάτες εκτός Θεσσαλονίκης**

- ✓ Σε περίπτωση επίσκεψης εκτός πόλης Θεσσαλονίκης, η επίσκεψη επιβαρύνεται με επιπλέον κόστος 0,60€/χλμ +ΦΠΑ για τον ένα σύμβουλο και 0,35€/χλμ +ΦΠΑ για κάθε επιπλέον σύμβουλο.
- ✓ Κατά τα λοιπά ισχύουν οι χρεώσεις όπως αναφέρονται στους παραπάνω τιμοκαταλόγους.

#### **Ισχύς Σύμβασης προαγορασμένων ωρών**

- ✓ Η Σύμβαση έχει διάρκεια όσο υπάρχουν διαθέσιμες προαγορασμένες ώρες. Όταν η ανάλωση των προαγορασμένων ωρών φτάσει στο 80% θα αποστέλλεται ενημέρωση για την έγκαιρη ανανέωση.
- ✓ Η Σύμβαση ενεργοποιείται και είναι σε ισχύ εφόσον εξοφληθεί.

Η ομάδα της Technolife βρίσκεται πάντα στην διάθεσή σας για να απαντήσουμε σε κάθε ερώτηση και να σας παρέχουμε κάθε διευκρίνιση ή πληροφορία στο 2310 322 222 (πολλαπλές γραμμές) ή με αποστολή email στο [sales@technolife.gr](mailto:sales@technolife.gr) & [info@technolife.gr](mailto:info@technolife.gr)

Σας ευχαριστούμε πολύ για τη διαρκή εμπιστοσύνη που μας δείχνετε και για την άριστη συνεργασία εδώ και 28 χρόνια. Στόχος μας είναι να ανταποδίδουμε αυτή την εμπιστοσύνη με τις ποιοτικές υπηρεσίες της εξειδικευμένης ομάδας μας που αποτελείται από έμπειρους επαγγελματίες και επιστήμονες, έτσι ώστε να συμβάλλουμε θετικά στην εταιρική ανάπτυξη και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των φίλων πελατών μας, μέσα από μία ειλικρινή σχέση με ανθρώπινο χαρακτήρα.

Με εκτίμηση,

Για την Ομάδα της Technolife

Κωνσταντίνος Παπούς