



Υπηρεσίες Υποστήριξης

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων	2
Entersoft Support Services (Συνοπτική Παρουσίαση)	3
Entersoft Support Services (Παρεχόμενες Υπηρεσίες)	5
Ανταπόκριση.....	5
Ανταπόκριση Remote Support (max):.....	5
Ανταπόκριση On Site Support (max):	5
Υποστήριξη Επειγόντων Συμβάντων:	5
Διευρυμένο Ωράριο Υποστήριξης:	6
Υπηρεσίες Υποστήριξης.....	7
Υπηρεσίες Διαχείρισης:	7
Υποθέσεις Υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, fax & e-mail:.....	7
Υποθέσεις Υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail & remote σύνδεσης:	8
Υπηρεσίες Υποστήριξης On Site/Remote:	8
Παροχή Τυποποιημένων Υπηρεσιών:	9
Υπηρεσίες Πληροφόρησης	10
Portal Πελατών:.....	10
Ενημέρωση για τις νέες εκδόσεις μέσω e-mail:.....	10
Πρόσβαση στη Βάση Γνώσης:	10
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	10
Σεμινάρια Νέων Εκδόσεων:	10
Θεματικά Σεμινάρια:	10
Entersoft Support Services (Όροι & Περιορισμοί)	12
Entersoft Support Services (Παράρτημα Α)	13
Υπηρεσίες Υποστήριξης.....	13

Entersoft Support Services (Συνοπτική Παρουσίαση)

	ESSENTIAL	PROFESSIONAL	ADVANCED	PREMIUM
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ				
Ανταπόκριση Remote Support (max)	Στον προσφορότερο χρόνο	2 εργάσιμες ημέρες	1 εργάσιμη ημέρα	1 εργάσιμη ημέρα
Ανταπόκριση On Site Support (max)	Δεν προσφέρεται	5 εργάσιμες ημέρες	4 εργάσιμες ημέρες	3 εργάσιμες ημέρες
Υποστήριξη Επειγόντων Συμβάντων (Red Alert)	Δεν προσφέρεται	Βάσει Τιμοκαταλόγου	2 αιτήματα/έτος	4 αιτήματα/έτος
Διευρυμένο Ωράριο Υποστήριξης	Δεν προσφέρεται	Δευτ.-Παρ. 08:00-20:00	Δευτ.-Παρ. 08:00-20:00	Δευτ.-Παρ. 08:00-20:00 & Σάββατο 09:00 – 17:00
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ				
Υπηρεσίες Διαχείρισης	Βάσει Τιμοκαταλόγου	Βάσει Τιμοκαταλόγου	Βάσει Τιμοκαταλόγου	1 συνάντηση/έτος
Υποθέσεις Υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, fax & e-mail/ 1 st level Support	10 υποθέσεις/έτος	30 υποθέσεις/έτος	40 υποθέσεις/έτος	50 υποθέσεις/έτος
Υποθέσεις Υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail & remote σύνδεσης / 2 nd level Support	5 υποθέσεις/έτος	10 υποθέσεις/έτος	15 υποθέσεις/έτος	20 υποθέσεις/έτος
Υπηρεσίες Υποστήριξης On-Site / Remote	Βάσει Τιμοκαταλόγου	Βάσει Τιμοκαταλόγου	Βάσει Τιμοκαταλόγου	Βάσει Τιμοκαταλόγου
Παροχή τυποποιημένων υπηρεσιών	Δεν προσφέρεται	Βάσει Τιμοκαταλόγου	<ul style="list-style-type: none"> · 1 (FullDay) x εγκατάσταση νέας έκδοσης /έτος και · 1 (HalfDay) x τυποποιημένη υπηρεσία επιλογής/έτος και · 1 (Remote) x Performance Health Check /έτος 	<ul style="list-style-type: none"> · 1 (FullDay) x εγκατάσταση νέας έκδοσης /έτος και · 2 (HalfDay) x τυποποιημένη υπηρεσία επιλογής/έτος ή · 1 (FullDay) x τυποποιημένη υπηρεσία επιλογής/έτος και · 1 (Remote) x Performance Health Check /έτος
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ				
Portal Πελατών	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Ενημέρωση νέων εκδόσεων με email	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Πρόσβαση σε Βάση Γνώσης	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				
Σεμινάρια νέων εκδόσεων μέσω internet	1 σεμινάριο/έτος	1 σεμινάριο/έτος	2 σεμινάρια/έτος	2 σεμινάρια/έτος
Θεματικά σεμινάρια μέσω internet	Βάσει Τιμοκαταλόγου	1 σεμινάριο/έτος	3 σεμινάρια/έτος	4 σεμινάρια/έτος
Θεματικά σεμινάρια με φυσική παρουσία	Βάσει Τιμοκαταλόγου	Έκπτωση 10%	1 σεμινάριο/έτος	2 σεμινάρια/έτος
ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ				
Δρομολόγηση αιτημάτων	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Αναφορά προόδου (υπόλοιπα ωρών, συμβάντων κ.ο.κ.)	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Υποδοχή αιτημάτων τύπου IMP & BUG σύμφωνα με την εταιρική πολιτική	Δεν προσφέρεται	Ναι	Ναι	Ναι
Απάντηση σε αιτήματα τύπου IMP & BUG σύμφωνα με την εταιρική πολιτική	Δεν προσφέρεται	Ναι	Ναι	Ναι
Ενημέρωση κατάστασης – προτεραιότητα θεμάτων τύπου BUG	Δεν προσφέρεται	Δεν προσφέρεται	Ναι	Ναι
Δυνατότητα προαγοράς πακέτου ωρών υποστήριξης	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Προαγορά υποθέσεων (συμβάντων)	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Μεταφορά υπολοίπου προαγορών μετά τη λήξη του συμβολαίου	3 μήνες	3 μήνες	3 μήνες	3 μήνες
Αξία Συμβολαίου	600 €	1.370 €	2.750 €	4.800 €

Entersoft Support Services (Παρεχόμενες Υπηρεσίες)

Ανταπόκριση

Ανταπόκριση Remote Support (max):

Παρέχεται υπηρεσία απομακρυσμένης σύνδεσης προς επίλυση ή δρομολόγηση του θέματος εντός συμφωνημένων βάσει συμβολαίου εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος.

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Στον προσφορότερο χρόνο</i>
PROFESSIONAL	<i>Περιλαμβάνεται (Ανταπόκριση max σε 2 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος)</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνεται (Ανταπόκριση max σε 1 εργάσιμη ημέρα από την παραλαβή του αιτήματος)</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνεται (Ανταπόκριση max σε 1 εργάσιμη ημέρα από την παραλαβή του αιτήματος)</i>

Ανταπόκριση On Site Support (max):

Παρέχεται υπηρεσία επί τόπου υποστήριξης προς επίλυση ή δρομολόγηση του θέματος εντός συμφωνημένων βάσει συμβολαίου εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος.

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Δεν προσφέρεται</i>
PROFESSIONAL	<i>Περιλαμβάνεται (Ανταπόκριση max σε 5 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος)</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνεται (Ανταπόκριση max σε 4 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος)</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνεται (Ανταπόκριση max σε 3 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος)</i>

Υποστήριξη Επειγόντων Συμβάντων:

Στην περίπτωση επειγόντος συμβάντος στην εγκατάσταση, το οποίο δηλώνεται από τον πελάτη κατά την επικοινωνία με **τον κωδικό RA**, παρέχεται υπηρεσία απομακρυσμένης σύνδεσης (remote) **εντός μιας (1) ώρας** με σκοπό την άμεση διάγνωση του προβλήματος.

Σε περίπτωση που προκύψει από τη διερεύνηση ή αιτηθεί άμεσα από τον πελάτη επί τόπου επίσκεψη (On Site), αυτή πραγματοποιείται εντός της ίδιας ημέρας υπό την προϋπόθεση ότι η εγκατάσταση βρίσκεται εντός των ορίων Αττικής ή Θεσσαλονίκης και το αίτημα προκύπτει έως τις 12:00 μ.μ. Σε διαφορετική περίπτωση, η επίσκεψη πραγματοποιείται εντός της πρώτης εργάσιμης ημέρας. Ως επείγον συμβάν (RA - Red Alert) μπορεί να χαρακτηριστεί από τον πελάτη οποιασδήποτε φύσης υπόθεση, σε περίπτωση που κρίνει ότι προκαλείται σοβαρό πρόβλημα λειτουργίας της εγκατάστασης. Η δήλωση του συμβάντος ως Red Alert γίνεται από εξουσιοδοτημένο στέλεχος του πελάτη με αποστολή γραπτού μηνύματος (fax ή e-mail) στην υπηρεσία ES Support.

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Δεν προσφέρεται</i>
PROFESSIONAL	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνονται 2 αιτήματα/έτος (Πέραν αυτών, τα υπόλοιπα της κατηγορίας εξυπηρετούνται βάσει τιμοκαταλόγου)</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνονται 4 αιτήματα/έτος (Πέραν αυτών, τα υπόλοιπα της κατηγορίας εξυπηρετούνται βάσει τιμοκαταλόγου)</i>

Διευρυμένο Ωράριο Υποστήριξης:

Παρέχεται η δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών υποστήριξης πέραν του βασικού ωραρίου **(Δευτέρα-Παρασκευή από 09:00 π.μ έως 17:30 μ.μ)** και αναλόγως του ισχύοντος συμβολαίου ως εξής:

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Δεν προσφέρεται</i>
PROFESSIONAL	<i>Δευτέρα -Παρασκευή 08:00-20:00</i>
ADVANCED	<i>Δευτέρα -Παρασκευή 08:00-20:00</i>
PREMIUM	<i>Δευτέρα -Παρασκευή 08:00-20:00 & Σάββατο 09:00-17:00</i>

Υπηρεσίες Υποστήριξης

Υπηρεσίες Διαχείρισης:

Αφορά σε συναντήσεις με Senior Consultant, κατά τις οποίες αναλύονται θέματα που αφορούν σε πρόληψη και βελτιστοποίηση της λειτουργίας της εγκατάστασης. Μετά την κάθε συνάντηση ο πελάτης παραλαμβάνει αναφορά με τα αποτελέσματα και προτάσεις καλύτερης αξιοποίησης του πληροφοριακού συστήματος.

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
PROFESSIONAL	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
ADVANCED	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνεται 1 X 4ωρες συνάντηση/έτος</i>

Υποθέσεις Υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, fax & e-mail:

Εξυπηρετούνται θέματα μέγιστης διάρκειας 15 min, των οποίων η φύση αφορά σε: Επεξήγηση Μηνυμάτων – Οδηγίες – Σύντομη Εκπαίδευση

Τυπικά παραδείγματα:

- Επεξήγηση λειτουργίας των υποσυστημάτων βάσει της ES παραμετροποίησης
- Επεξήγηση λειτουργίας των ES εκτυπώσεων
- Οδηγίες για τυπικά use cases: Λογαριασμοί κρατήσεων, Αγορά/Πώληση παγίου, Διαχείριση Ημερολογίων κ.ο.κ
- Επεξήγηση σφαλμάτων, που τυχόν προκύπτουν κατά τη χρήση των υποσυστημάτων.
- Οδηγίες για τη διαχείριση του συστήματος Β.Δ: Αντίγραφα ασφαλείας, Εγκατάσταση pdf εκτυπωτή κ.ο.κ
- Οδηγίες για διαδικασία αναβάθμισης (Live Update)
- Επεξήγηση & οδηγίες για τυπικές περιοδικές εργασίες λήξης περιόδου π.χ Λογιστικοποίηση /Οριστικοποίηση, Περιοδική Φ.Π.Α., Αποτίμηση κ.ά.
- Επεξήγηση & οδηγίες για τυπικές περιοδικές εργασίες λήξης οικονομικής χρήσης π.χ. Φυσική/Λογιστική απογραφή, ΚΕΠΥΟ κ.ά.

Επισήμανση: Οι Υποθέσεις Υποστήριξης τύπου:

- Αναφορά Bug ES (Πρόβλημα ES) &
- Αναφορά Imp (Πρόταση Βελτίωσης ES)

εξυπηρετούνται από την Υπηρεσία Υποστήριξης και **δε συνοπολογίζονται** στην περίπτωση όπου αφορούν σε διαπιστωμένο πρόβλημα του προϊόντος (Bug) ή σε αναγκαία βελτίωση-επέκταση για την οποία δε μπορεί να δοθεί εναλλακτική λύση (Imp).

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Περιλαμβάνονται 10 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>
PROFESSIONAL	<i>Περιλαμβάνονται 30 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνονται 40 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνονται 50 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>

Υποθέσεις Υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail & remote σύνδεσης:

Εξυπηρετούνται και δρομολογούνται θέματα 2^{ου} επιπέδου, των οποίων η φύση αφορά σε: Παραμετροποίηση – Διερεύνηση/Αναπαραγωγή ES & Διερεύνηση/Αναπαραγωγή CS

Τυπικά παραδείγματα:

- Διερεύνηση & τροποποίηση απλής παραμετροποίησης π.χ. γέφυρας Λογιστικής, Κανόνα Μετάβασης, Σχεδίου Ιδιοτήτων.
- Διερεύνηση αποτελεσμάτων ES&CS εκτυπώσεων όλων των υποσυστημάτων.
- Διερεύνηση αποτελεσμάτων και τροποποίηση αρχείων Import.
- Διερεύνηση αποτελεσμάτων διαδικασίας Online-Offline.
- Τυπικές αλλαγές σε φόρμες παραστατικών (form & crystal Designer)
- Τυπικές αλλαγές σε όψεις (Scroller Designer) και κύβους (Cube Designer) ενός (1) επιπέδου.

Επισήμανση: Υποθέσεις Υποστήριξης τύπου:

- Αναφορά Bug CS (Πρόβλημα σε CS Υλοποίηση)
- Αναφορά Νέων Αναγκών CS
- Υλοποίηση &
- Έλεγχοι/Συμφωνίες, δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα Υπηρεσιών.

Για την εξέλιξη των υποθέσεων που αφορούν στους παραπάνω τύπους, ο πελάτης ενημερώνεται στα χρονικά πλαίσια ανταπόκρισης που αναφέρονται στον αντίστοιχο τύπο συμβολαίου.

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Περιλαμβάνονται 5 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>
PROFESSIONAL	<i>Περιλαμβάνονται 10 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνονται 15 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνονται 20 υποθέσεις (συμβάντα)/έτος</i>

Υπηρεσίες Υποστήριξης On Site/Remote:

Προσφέρονται υπηρεσίες υποστήριξης για τους τύπους υποθέσεων, που δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα Υπηρεσιών. Τύπου:

- Αναφορά Bug CS (Πρόβλημα σε CS Υλοποίηση)
- Αναφορά Νέων Αναγκών CS
- Υλοποίηση &
- Έλεγχοι/Συμφωνίες

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
PROFESSIONAL	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
ADVANCED	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
PREMIUM	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>

Παροχή Τυποποιημένων Υπηρεσιών:

Στη συγκεκριμένη παροχή υπηρεσίας περιλαμβάνεται **μία (1) υπηρεσία διάρκειας 8h/Full Day για εγκατάσταση νέας έκδοσης ανά έτος, μία (1) απομακρυσμένη υπηρεσία (remote) για Performance Health Check ανά έτος και επιπρόσθετα δύο (2) υπηρεσίες διάρκειας 4h/Half Day ή μία (1) υπηρεσία διάρκειας 8h/Full Day** από την ακόλουθη λίστα επιλογών:

- | | |
|--|----------|
| • Αναβάθμιση έκδοσης εγκατάστασης ERP/CRM | Full Day |
| • Έλεγχος Εγκατάστασης & Δείκτες Performance | Full Day |
| • Συμφωνία Μήνα Εμπορική/Οικονομική Διαχείριση (1 εταιρεία) | Full Day |
| • Κλείσιμο Οικονομικής Χρήσης (1 εταιρεία) | Full Day |
| • Συγγραφή Εγχειριδίου Εταιρικών Διαδικασιών | Full Day |
| • Έλεγχος Δεδομένων/Αποτελεσμάτων Διαδικασιών | Full Day |
| • Έλεγχος Εγκατάστασης (Framework-Database-Backup) | Half Day |
| • Έλεγχος & Δημιουργία αρχείου ΚΕΠΥΟ (1 εταιρεία) | Half Day |
| • Εκπαίδευση/Οδηγίες στη διαδικασία Απογραφών Αποθήκης | Half Day |
| • Υποστήριξη Χρηστών στην αρχική λειτουργία νέων διαδικασιών | Half Day |
| • Βελτιώσεις επί του Reporting της εγκατάστασης | Half Day |
| • Εκπαίδευση σε νέες διαδικασίες/λειτουργικότητες | Half Day |

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Δεν προσφέρεται</i>
PROFESSIONAL	<i>Βάσει Τιμοκαταλόγου</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνεται υπηρεσία εγκατάστασης μιας νέας έκδοσης/έτος, απομακρυσμένη υπηρεσία ελέγχου συστήματος & επιλογή μιας (1) υπηρεσίας από τη σχετική λίστα.</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνεται υπηρεσία εγκατάστασης μιας νέας έκδοσης/έτος, απομακρυσμένη υπηρεσία ελέγχου συστήματος & επιλογή δύο (2) υπηρεσιών Half Day ή μιας (1) Full Day από τη σχετική λίστα.</i>

Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Portal Πελατών:

Παροχή πρόσβασης στις υποθέσεις εξυπηρέτησης μέσω μοναδικού κωδικού, ώστε να υπάρχει άμεση ενημέρωση για την κατάσταση στην οποία βρίσκονται.

Ενημέρωση για τις νέες εκδόσεις μέσω e-mail:

Αφορά σε παροχή υπηρεσίας ενημέρωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τις βελτιώσεις-επεκτάσεις που περιλαμβάνονται στις νέες εκδόσεις.

Πρόσβαση στη Βάση Γνώσης:

Παροχή πρόσβασης στη Βάση Γνώσης της Entersoft μέσω μοναδικού κωδικού, με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή αυτονομία στα θέματα λειτουργίας όλων των υποσυστημάτων.

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Περιλαμβάνεται</i>
PROFESSIONAL	<i>Περιλαμβάνεται</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνεται</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνεται</i>

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Σεμινάρια Νέων Εκδόσεων:

Προκειμένου να επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή χρήση των βελτιώσεων-επεκτάσεων που παρέχονται στο σύνολο των υποσυστημάτων μέσω των νέων εκδόσεων κατά τη διάρκεια του έτους, προσφέρεται δωρεάν συμμετοχή σε ένα σεμινάριο αυτής της κατηγορίας σε χρήστη επιλογής του πελάτη.

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Περιλαμβάνεται 1 σεμινάριο/έτος</i>
PROFESSIONAL	<i>Περιλαμβάνεται 1 σεμινάριο/έτος</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνονται 2 σεμινάρια/έτος</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνονται 2 σεμινάρια/έτος</i>

Θεματικά Σεμινάρια:

Στα πλαίσια της διαρκούς βελτίωσης των στελεχών της επιχείρησης με στόχο την καλύτερη δυνατή χρήση των λύσεων που προσφέρει η Entersoft, εκτός από τα σεμινάρια των νέων εκδόσεων παρέχονται και τα εξής θεματικά σεμινάρια:

- CRM & SFA
- Κοστολόγηση & Αποτίμηση Αποθεμάτων

- Κλεισίματα & Συμφωνίες
- Εμπορική & Τιμολογιακή Πολιτική
- Αυτοματισμοί Λειτουργιών
- Πιστωτικός Έλεγχος
- Διαχείριση Παγίων
- Cash Flow & Budgeting
- Dashboard Designer
- Business Intelligence Reporting
- Collection Management

Επισήμανση: Η παρακολούθηση των σεμιναρίων γίνεται είτε μέσω internet (απομακρυσμένα) είτε μέσω φυσικής παρουσίας (On Site).

Συμβόλαιο	Προσφερόμενη Υπηρεσία
ESSENTIAL	<i>Βάσει τιμοκαταλόγου</i>
PROFESSIONAL	<i>Περιλαμβάνεται 1 θεματικό σεμινάριο/έτος μέσω internet ΔΩΡΕΑΝ & παρέχεται 10% έκπτωση για On Site παρακολούθηση σε κάθε θεματικό σεμινάριο επιλογής του πελάτη.</i>
ADVANCED	<i>Περιλαμβάνονται ΔΩΡΕΑΝ 3 θεματικά σεμινάρια/έτος μέσω internet και & 1 θεματικό σεμινάριο/έτος μέσω On Site παρακολούθησης.</i>
PREMIUM	<i>Περιλαμβάνονται ΔΩΡΕΑΝ 4 θεματικά σεμινάρια/έτος μέσω internet και & 2 θεματικά σεμινάρια/έτος μέσω On Site παρακολούθησης.</i>

Entersoft Support Services (Όροι & Περιορισμοί)

1. Τα Συμβόλαια Υπηρεσιών Υποστήριξης παρέχονται στον πελάτη μετά την εκκίνηση λειτουργίας (LIVE) των προϊόντων λογισμικού της Entersoft και αποκλειστικά για αγορασμένα και εγκατεστημένα υποσυστήματα (Modules).
2. Προϋπόθεση για την σύναψη Συμβολαίου Υπηρεσιών Υποστήριξης αποτελεί η ύπαρξη ετησίου συμβολαίου νέων εκδόσεων.
3. Η Υπηρεσία Υποστήριξης της Entersoft υποδέχεται, υποστηρίζει ή δρομολογεί όλα τα αιτήματα των πελατών.
4. Η επί τόπου παροχή υπηρεσιών (On Site) αφορά υπηρεσίες Υποστήριξης Λειτουργίας του λογισμικού Entersoft, οι οποίες προσφέρονται με παρουσία συμβούλου της Entersoft στα γραφεία του Πελάτη.
5. Ο όρος Help Line Support αναφέρεται σε απομακρυσμένη υποστήριξη με την χρήση τηλεφώνου, fax & e-mail (1st level Support) για υποθέσεις μέγιστης διάρκειας 15'. (Οι θεματικές ενότητες και ο τρόπος παροχής του Support περιγράφονται στο Παράρτημα Β.)
6. Ο όρος Remote Support αναφέρεται σε απομακρυσμένη υποστήριξη μέσω remote σύνδεσης κατόπιν έγγραφης άδειας (2nd level Support) και προσφέρεται μόνο σε υπευθύνους επιλογής του πελάτη. Μέση διάρκεια του Remote Support: 45'.
7. Για τις υποθέσεις Bug και Imp, ο πελάτης εφόσον έχει συμβόλαιο Professional, Advanced ή Premium ενημερώνεται για την εξέλιξη τους εντός 15 ημερών (Bug) και εντός 30 ημερών (Imp) αντίστοιχα. Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης παρέχονται βάσει τιμοκαταλόγου και αφορούν εργάσιμες ημέρες και ώρες δηλαδή από Δευτέρα ως Παρασκευή 9πμ ~ 5μμ. Για οποιαδήποτε μη εργάσιμη ημέρα ή ώρα εφαρμόζονται οι ακόλουθες προσαυξήσεις:
 - Εργάσιμες ημέρες, εκτός του ανωτέρω χρονικού διαστήματος: Τιμή x 1,3
 - Μη εργάσιμες ημέρες, 09:00 - 17:30: Τιμή x 1,5
 - Μη εργάσιμες ημέρες, λοιπές ώρες: Τιμή x 2,0
8. Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης που εξυπηρετούν επειγόντα συμβάντα (RA) επιβαρύνονται επιπλέον με 50% της αξίας των παρεχομένων υπηρεσιών.
9. Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης που παρέχονται βάσει τιμοκαταλόγου υπολογίζονται με βάση τη χρονοχρέωση ανά ώρα/ημέρα ή μήνα, ανάλογα με τη συμφωνία των δύο μερών και πάντα με βάση την εκάστοτε ισχύουσα τιμή σύμφωνα με τον επίσημο τιμοκατάλογο υπηρεσιών. Για χρέωση ανά ώρα η ελάχιστη χρέωση είναι τρεις (3) ώρες εντός της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης. Για τις υπόλοιπες περιοχές εκτός αυτών των δύο νομών, η χρέωση είναι υποχρεωτικά ανά ημέρα.
10. Για τις περιοχές εκτός των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης, η μετάβαση γίνεται με το προσφορότερο μέσον και τα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και διαβίωσης επιβαρύνουν τον Πελάτη. Τιμολογούνται ανεξάρτητα βάσει αποδείξεων και πληρώνονται μετρητοίς. Για τις περιοχές εκτός των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης, η μετάβαση γίνεται με το προσφορότερο μέσον και τα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και διαβίωσης επιβαρύνουν τον Πελάτη. Τιμολογούνται ανεξάρτητα βάσει αποδείξεων και πληρώνονται μετρητοίς.
11. Για τις υπηρεσίες που παρέχονται στα γραφεία μας η ελάχιστη χρέωση ανέρχεται σε μία (1) ώρα. Οι ώρες και το περιεχόμενο παροχής των Υπηρεσιών καταγράφονται σε Ειδικά Σημειώματα Υπηρεσιών (και για αυτές που παρέχονται στα γραφεία μας) και υπογράφονται από τον Πελάτη.
12. Το ετήσιο συμβόλαιο των Υπηρεσιών Υποστήριξης ανανεώνεται αυτόματα αμέσως μετά τη λήξη του με την έκδοση από την Entersoft του σχετικού τιμολογίου, εκτός αν καταγγελθεί εγγράφως δύο (2) μήνες πριν από την λήξη του.

Entersoft Support Services (Παράρτημα Α)

Υπηρεσίες Υποστήριξης

Τομέας	Κωδ.	Περιγραφή Υπηρεσίας	Μον. Μέτρ.	Τιμή €
Διοίκηση Έργου	PRM	Project Management Meetings: Διαρκής παρακολούθηση με τακτικές συναντήσεις για επιβεβαίωση της προόδου του έργου, διευθέτηση θεμάτων, χρονοδιάγραμμα εργασιών, progress report	Ανά συνάντηση	450
Εγκ/ση συστ/τος & ρύθμιση συστημικής υποδομής	IST 1	Εγκατάσταση συστήματος σε server	Ανά εγκατάσταση σε Server	400
	IST 2	Εγκατάσταση συστήματος σε PC χρήστη (client)	Ανά Client	45
	IST 4	Εγκατάσταση λειτουργίας Replication Server-Client (on-line/ off-line)	Ανά υποκατάστημα / ή πρότυπο καταστ.	590
	IST 6	Combo εγκατάστασης καταστήματος Λιανικής (εγκατάσταση clients, ρύθμιση φορολογικών μηχανισμών, off-line Λιανικής)	Εντός Αττικής/ Θεσσαλονίκης 530 € εκτός Αττικής/ Θεσσαλονίκης	350
Εκπαίδευση	SMR	Επιλεγμένα τυποποιημένα σεμινάρια	Βλ. Κατάλογο	
	TRU	Ειδικές θεματικές εκπαιδεύσεις/ επαναλήψεις/ επίλυση αποριών	Ανά ώρα συμβούλου * Εναλλακτικά € 590 ανά ανθρωποημέρα	80
Ανάπτυξη ειδικής λειτουρ/τητας	CST	Προσθετική ανάπτυξη (customization)	Κατόπιν προσφοράς	
	IFC	Σύνδεση με λογισμικό τρίτων ή συσκευές (PLC, ζυγιστικές, PDA, POS)	Κατόπιν προσφοράς	
Υπ. Λειτ/ργίας	SPT	Υποστήριξη Λειτουργίας Χρηστών	Ανά ώρα συμβούλου	80
	TAX	Τυποποιημένες υπηρεσίες υποστήριξης	Βλ. Κατάλογο	
	MNL	Συγγραφή ειδικού εγχειριδίου (manual)	Κατόπιν προσφοράς	
Υπ. IT	IT LVL 1	Τυποποιημένες υπηρεσίες υποστήριξης IT	Βλ. Κατάλογο	
	IT LVL 2	Level 2 Consulting IT (διάγνωση και βελτίωση συστημικής απόδοσης)	Κατόπιν προσφοράς ή Time & Material Ανά ώρα συμβούλου	80

Τυποποιημένες Υπηρεσίες (On Site / Remote)		
Υπηρεσίες		Αξία
• Αναβάθμιση έκδοσης εγκατάστασης ERP/CRM	Full Day	500€
• Έλεγχος Εγκατάστασης & Δείκτες Performance	Full Day	500€
• Συμφωνία Μήνα Εμπορική/Οικονομική Διαχείριση (1εταιρεία)	Full Day	500€
• Κλείσιμο Οικονομικής Χρήσης (1 εταιρεία)	Full Day	500€
• Συγγραφή Εγχειριδίου Εταιρικών Διαδικασιών	Full Day	500€
• Έλεγχος Δεδομένων/Αποτελεσμάτων Διαδικασιών	Full Day	500€
• Έλεγχος Εγκατάστασης (Framework-Database-Backup)	Half Day	300€
• Έλεγχος & Δημιουργία αρχείου ΚΕΠΥΟ (1 εταιρεία)	Half Day	300€
• Εκπαίδευση/Οδηγίες στη διαδικασία Απογραφών Αποθήκης	Half Day	300€
• Υποστήριξη Χρηστών στην αρχική λειτουργία νέων διαδικασιών	Half Day	300€
• Βελτιώσεις επί του Reporting της εγκατάστασης	Half Day	300€
• Εκπαίδευση σε νέες διαδικασίες/λειτουργικότητες	Half Day	300€

Τυποποιημένα Σεμινάρια (On Site / Remote)		
Σεμινάρια	Αξία On Site	Αξία Remote
• Νέες Εκδόσεις	300€	200€
• CRM & SFA	300€	200€
• Κοστολόγηση & Αποτίμηση Αποθεμάτων	300€	200€
• Κλεισίματα & Συμφωνίες	300€	200€
• Εμπορική & Τιμολογιακή Πολιτική	300€	200€
• Αυτοματισμοί Λειτουργιών	300€	200€
• Πιστωτικός Έλεγχος	300€	200€
• Διαχείριση Παγίων	300€	200€
• Cash Flow & Budgeting	300€	200€
• Dashboard Designer	300€	200€
• Business Intelligence Reporting	300€	200€
• Collection Management	300€	200€

**ΠΡΟΑΓΟΡΑ ΠΑΚΕΤΩΝ ΩΡΩΝ
(On Site & Remote Υποστήριξη)**

Ώρες Υπηρεσιών	30	50	100	150
Τιμή € / ώρα	78	76	74	72

**ΠΡΟΑΓΟΡΑ ΠΑΚΕΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
(1st level Support)**

Αριθμός Υποθέσεων	10	20	30	40	50
Αξία Πακέτου €	190	360	510	640	750

**ΠΡΟΑΓΟΡΑ ΠΑΚΕΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
(2nd level Support)**

Αριθμός Υποθέσεων	5	10	20	30	40
Αξία Πακέτου €	290	560	1.080	1.560	2.000