

# ACCOUNTING SOFTWARE P.C

«Τιμοκατάλογος υπηρεσιών»

2015

Όροι & Παροχές βασικών και συμπληρωματικών υπηρεσιών υποστήριξης

Nikos Spiropoulos  
[spin@accountingsoftware.gr](mailto:spin@accountingsoftware.gr)

### Accounting Software P.C παρέχει υπηρεσίες :

- Εγκατάσταση.
- Προσαρμογής και παραμετροποίησης .
- Εκπαίδευσης.
- Αυτοματισμών και σχεδιασμών εκτυπώσεων (reporting M.I.S).
- Συντήρησης \*

Για τα Προγράμματα Κεφάλαιο E.R.P – xLine E.R.P – Atlantis E.R.P – Atlantis & xLine Payroll (Τυποποιημένο εμπορικό & λογιστικό λογισμικό) της εταιρείας ALTEC SOFTWARE και τους φορολογικούς μηχανισμούς Tax Manager & Algobox.

Η Βασική Ετήσια Σύμβαση Υποστήριξης (B.E.Σ.Υ) διατίθεται με την αγορά του λογισμικού και ανανεώνεται σε ετήσια βάση.

Περιλαμβάνει :

- ✓ Δωρεάν παροχή της σύγχρονης έκδοσης της εφαρμογής- ανεξάρτητα από την παλαιότητα της υφιστάμενης εγκατάστασης.
- ✓ Δωρεάν παροχή των νέων εκδόσεων και για διάστημα ενός έτους. Στις εκδόσεις αυτές υπάρχει η υποχρέωση της ALTEC Software να αντιμετωπίσει φοροτεχνικές διατάξεις που αφορούν στη μηχανογράφηση χωρίς επιβάρυνση για τον πελάτη.
- ✓ Δωρεάν παροχή όλης της υφιστάμενης και παλαιότερης βιβλιογραφίας ALTEC Software που αφορά στο πρόγραμμα. Επίσης, δικαίωμα δωρεάν παραλαβής οποιουδήποτε νέου εντύπου του τομέα Εκδόσεων της ALTEC Software που αφορά τη συγκεκριμένη εφαρμογή και για διάστημα ενός έτους.
- ✓ Δικαίωμα ελεύθερης χρήσης του συστήματος e-Services \* της ALTEC Software ( Υπηρεσίες μέσω Internet) επί 24 ώρες το 24ωρο.
- ✓ Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης για διάστημα ενός έτους, από τις 9:30 πμ έως τις 5:30 μ.μ. Δευτέρα με Παρασκευή Οι υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης είναι δυνατόν να παρέχονται από την εταιρεία μας και από τον κατασκευαστή του λογισμικού (altec software). Σημειώνεται για την τάξη ότι οι λουπές υπηρεσίες υποστήριξης πλην όσων τηλεφωνικώς είναι εφικτό να παρασχεθούν, δεν περιέχονται στη Σύμβαση Υποστήριξης και υπόκεινται σε χρέωση.
- ✓ Αναγνώριση έως και 100% της αξίας των εγκατεστημένων εφαρμογών σε περιπτώσεις αναβάθμισης σε περιπτώσεις upgrade.
- ✓ Τακτική ενημέρωση για νέα προγράμματα και υπηρεσίες της ALTEC Software.

Υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στη βασική ετήσια σύμβαση, (ενδεικτικά δεν δύναται να αναφερθούν όλες):

- ο Εγκατάσταση φορολογικών μηχανισμών,
- ο Εγκατάσταση νέας version (έκδοσης) ή επίλυση θέματος hot fix, δηλαδή δυσλειτουργία που προήλθε από την εγκατάσταση έκδοσης και την επανεγκατάσταση της νέας έκδοσης.
- ο Δυσλειτουργία δικτύου και περιφερειακών (εκτυπωτές κοκ).
- ο Εκπαίδευση, reporting, παραμετροποίηση .
- ο Εγκατάσταση νέου χρήστη ή νέας ενότητας.
- ο Επαναφορά αρχείων από backup έπειτα από βλάβη.
- ο Έλεγχος για αρχιεακά προβλήματα.
- ο Εκτέλεση μηνιαίων ή ετήσιων εργασιών πχ:
  - Μ.Υ.Φ(συγκεντρωτικές προμηθευτών πελατών)
  - κλείσιμο χρήσης
  - μεταφορά υπολοίπων
  - κοστολόγηση αποθήκης

- υπολογισμός μισθοδοσίας
- βλάβη φορολογικού μηχανισμού.
- Υλοποίηση νέων προδιαγραφών.

### Επιπρόσθετες Υπηρεσίες υποστήριξης - Χρονοχρέωση - συμπληρωματικά συμβόλαια :

1. Απομακρυσμένη υπηρεσία υποστήριξης «Remote support» (αφορά υπηρεσίες που είναι εφικτό να εκτελεστούν με τηλε-συνδιάσκεψη).
  - a. Όροι – περιορισμοί & προϋποθέσεις για τη παροχή υπηρεσίας τηλε συνδιάσκεψης:
    - i. Να είναι ενεργή η βασική ετήσια σύμβαση υποστήριξης του κατασκευαστή.
    - ii. Να είναι ενεργοποιημένο το ετήσιο συμβόλαιο remote support\*.
      1. \*Το ετήσιο συμβόλαιο remote support σας δίνει επιπλέον τη δυνατότητα διάγνωσης (όχι επίλυσης ) ενός αιτήματος ή μίας βλάβης ανά ημέρα έως 3 λεπτά. Εφ' όσον είναι εφικτή η επίλυση του θέματος στο χρόνο των 3 λεπτών και το συμβόλαιο (i,ii) είναι ενεργό δεν θα υπάρξει χρέωση.
    - iii. Να υπάρχει προπληρωμένος χρόνος προτεραιότητας.
  - b. Κόστος υπηρεσίας απομακρυσμένης υποστήριξης.
    - i. 40€ ανά ώρα με ελάχιστη χρέωση τα 30 λεπτά.
  - c. Αμεσότητα υπηρεσίας και λοιπές παροχές.
    - i. Μόνο σε περίπτωση προπληρωμένου χρόνου προτεραιότητας υπάρχει η δυνατότητα αυτή ανάλογα με το τιμοκατάλογο που περιλαμβάνεται στο έντυπο.
    - ii. Αποστολή αναφοράς με email μόλις ολοκληρωθεί η συνεδρία.
2. On site υποστήριξη – (Ραντεβού στο χώρο σας)
  - a. Όροι – περιορισμοί & προϋποθέσεις
    - i. Παρέχετε από την εταιρεία μας εφόσον είναι ενεργή η βασική ετήσια σύμβαση υποστήριξης του κατασκευαστή
  - b. Περιλαμβάνει:
    - i. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών που δεν μπορούν να παρασχεθούν με τηλεϋποστήριξη όπως:
      1. Νέες απαιτήσεις
      2. Εκπαίδευση
      3. Προσαρμογή στις ανάγκες της αγοράς.
      4. Επίλυση σοβαρής βλάβης που απαιτεί επεξηγήσεις.
  - c. Κόστος
    - i. Εντός Αθηνών
      1. 50€ ανά ώρα υπηρεσίας με ελάχιστη χρέωση την 1 + ½ ώρα
    - ii. Εκτός Αθηνών και εντός Αττικής
      1. 60€ ανά ώρα υπηρεσίας με ελάχιστη χρέωση τις 2 ώρες.
    - iii. Εκτός Αττικής
      1. Ελάχιστη χρέωση μια άνθρωπο ημέρα (60€ \*7 )και κατόπιν συμφωνίας οδοιπορικών – διαμονής και διατροφής.

Λοιπά συμπληρωματικά συμβόλαια που περιλαμβάνουν επαναλαμβανόμενες απαραίτητες εργασίες. Η εταιρεία μας είναι σε θέση να αναλάβει την εκτέλεση των εργασιών αυτών με υπευθυνότητα. Οι εργασίες που θα αναφέρουμε παρακάτω αφορούν μόνο στο λογισμικό και το φορολογικό μηχανισμό.

Μηνιαία συμπληρωματική υποστήριξη (Aid) που περιλαμβάνει απαραίτητες υπηρεσίες :

- Περιλαμβάνει:

- Μια αναβάθμιση το μήνα στο λογισμικό
- Εγγύηση σε περίπτωση που διαγνώσουμε δυσλειτουργία από την αναβάθμιση με τα παρακάτω βήματα:
  - Να αναφερθεί στο κατασκευαστή το πρόβλημα που δημιουργήθηκε ώστε να βγει νέα έκδοση.
  - Να επανα εγκαταστήσουμε τη νέα έκδοση για την επίλυση.
- Ένα μηνιαίο έλεγχο του backup σας.
  - Για το εμπορικό και λογιστικό πρόγραμμα
  - Για το φορολογικό μηχανισμό.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες :
  - Σε περίπτωση που χρειαστεί επιπλέον εξοπλισμός για τα backup .
  - Διάγνωση αρχαιακού προβλήματος( πχ από διακοπή τάσης – δικτυακό πρόβλημα- πρόβλημα βάσης δεδομένων).
- Fine tuning βάσης δεδομένων (απαραίτητη ενέργεια):
  - Κατόπιν συμφωνίας και ανάλογα με τη βάση (sql oracle)
- Κόστος\*:
  - Για 1 Η,Υ 20€ ανά μήνα.
  - Από 1-5 Η,Υ 35€ ανά μήνα.
  - Από 1-10 Η.Υ 60€ ανά μήνα.
  - Από 1-20 Η.Υ 120€ ανά μήνα.
  - Από 1-30 Η.Υ 200€ ανά μήνα.
  - Από 1- 30+ κατόπιν συμφωνίας (Κ.Σ)
    - \* Αν υπάρχει δεύτερο πρόγραμμα εγκατεστημένο θα υπάρξει προσαύξηση 20%.

a. Διευκρινίσεις:

- i. Στις τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α
- ii. Σε περίπτωση αλλαγής τιμοκαταλόγου υπηρεσιών θα υπάρξει ενημέρωση μέσω email.
- iii. Οι όροι πληρωμής των υπηρεσιών είναι μετρητοίς.
- iv. Σε περίπτωση προπληρωμής για προτεραιότητα διαθεσιμότητας έναντι εργασιών μπορεί να γίνει εξόφληση με αξιόγραφο 35 ημερών.
- v. Ωράριο λειτουργίας Δευτέρα με Παρασκευή από τις 9:30πμ έως τις 17:30μμ.

b. Προτεραιότητα.

- i. Η προτεραιότητα ισχύει μόνο για τους πελάτες που έχουν προαγορασμένο χρόνο από 2 ώρες και πάνω:
  1. Για την ίδια ημέρα προσαύξηση 100%.
  2. Για την επόμενη ημέρα προσαύξηση 20%
  3. Για την μεθεπόμενη καμία προσαύξηση.
  4. Κυριακές και αργίες προσαύξηση 100%.
  5. Εκτός ωραρίου και έως τις 24:00 προσαύξηση 30%.

c. E-services

- i. Altec [www.altec.gr](http://www.altec.gr)
  1. Βρίσκονται όλες οι πληροφορίες και η βιβλιογραφία – νέες εκδόσεις για το λογισμικό σας
- ii. Accounting Software P.C LTD [www.accountingsoftware.gr](http://www.accountingsoftware.gr)
  1. Βρίσκονται οι ηλεκτρονικές μας υπηρεσίες υποστήριξης.

## Τιμοκατάλογος προπληρωμένου χρόνου προτεραιότητας

### Απομακρυσμένη υποστήριξη - Remote support

| Ποσότητα | Αξία ανά ώρα | Αξία     | Έκπτωση | Τελική τιμή |
|----------|--------------|----------|---------|-------------|
| 1        | 40,00 €      | 40,00 €  | 0%      | 40,00 €     |
| 2        | 40,00 €      | 80,00 €  | 10%     | 72,00 €     |
| 3        | 40,00 €      | 120,00 € | 15%     | 102,00 €    |
| 5        | 40,00 €      | 200,00 € | 25%     | 150,00 €    |

### Επί τόπου υποστήριξη με Ραντεβού - On site

| Ποσότητα | Είδος | Αξία           | Έκπτωση |  |
|----------|-------|----------------|---------|--|
| 2        | ώρα   | Ως Σελ.2 &1(2) | 2%      |  |
| 5        | ώρα   | Ως Σελ.2 &1(2) | 3%      |  |
| 10       | ώρα   | Ως Σελ.2 &1(2) | 5%      |  |
| 20       | ώρα   | Ως Σελ.2 &1(2) | 10%     |  |

### Παρατηρήσεις τιμοκαταλόγου

- Στις τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α
- Σε όλες τις τιμές ισχύουν οι προσαυξήσεις της σελίδας 2 όσον αφορά :
  - Αμεσότητα.
  - Εργάσιμες ώρες.
- Ισχύουν όλες οι προϋποθέσεις του τιμοκαταλόγου.
- Τρόπος πληρωμής υπηρεσιών
  - Προπληρωμένου χρόνου (Αφορά και on site και remote)
    - Μετρητά ή αξιόγραφο 35 ημερών με την έκδοση του τιμολογίου
  - Σε ραντεβού ή έκτακτη υπηρεσία (Αφορά μόνο on site).
    - Για να υλοποιηθεί το ραντεβού
      - 50% έμβασμα
      - 50% με την ολοκλήρωση του ραντεβού .

Με εκτίμηση

*Nikolaos Spiropoulos*  
*Commercial Manager*