

Προγράμματα Τεχνικής Υποστήριξης SalesManager Hellas

Ολοκληρωμένη Τεχνική Υποστήριξη στα προϊόντα SalesManager Hellas

Σκοπός της εταιρείας μας είναι να παρέχει πλήρη κάλυψη στους πελάτες της μέσα από ένα σύστημα άμεσης και αξιόπιστης εξυπηρέτησης με προϊόντα υψηλής τεχνολογίας και υπηρεσίες ποιότητας. Αναγνωρίζουμε ότι οι ανάγκες των πελατών μας συνεχώς αυξάνονται, σεβόμαστε το χρόνο τους και αναβαθμίζουμε τις υπηρεσίες μας ώστε να παρέχουμε την πιο άμεση και ξεκάθαρη λύση στις ανάγκες τους.

Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης έρχονται να καλύψουν ένα ευρύ φάσμα ενεργειών όπως τηλεφωνική υποστήριξη, υποστήριξη στο χώρο του πελάτη, εμπλοκή του κατασκευαστή (second level support) σε εξαιρετικές περιπτώσεις, και είναι σχεδιασμένα πάνω στα προϊόντα της, όπου παρουσιάζεται και η μεγαλύτερη ανάγκη για απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων.

Συγκεκριμένα έχουν αναπτυχθεί τρία (3) διαφορετικά προγράμματα Τεχνικής Υποστήριξης ανάλογα με το χρόνο ανταπόκρισης και το επίπεδο των υπηρεσιών που επιθυμεί ο πελάτης.

1. Advance Support Program (ASP)

Το πακέτο αυτό περιλαμβάνει τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικά, αλλά και στον χώρο του πελάτη, εργάσιμες μέρες και ώρες (9.00 – 17.00, Δευτέρα – Παρασκευή), με χρόνο απόκρισης της εταιρείας μας ο οποίος δεν ξεπερνά τις τέσσερις (4) ώρες.

Επίσης περιλαμβάνει και το δικαίωμα στις δωρεάν αναβαθμίσεις των προϊόντων σε καινούργιες εκδόσεις ή patches σύμφωνα με την πολιτική του κατασκευαστή, καθώς επίσης και την ενημέρωση των διαχειριστών ή των υπευθύνων για τις εφαρμογές αυτές για τυχόν bugs που έχουν παρατηρηθεί σε άλλες εγκαταστάσεις και έχουν αναφερθεί από τον κατασκευαστή.

Επιγραμματικά τα χαρακτηριστικά του **ASP** είναι:

- Απεριόριστος χρόνος τηλεφωνικής υποστήριξης
- Response time 4 ώρες
- Τεχνική Υποστήριξη εργάσιμες μέρες και ώρες (Δε-Πα, 9.00-17.00)
- Δικαίωμα σε αναβαθμίσεις προϊόντων SalesManager (Right To New Versions RTNV)
- Technical bulletins μέσω email

2. Gold Support Program (GSP)

Το πακέτο αυτό περιλαμβάνει ότι και το **Advance Support Program (ASP)**, με τη διαφορά ότι ο χρόνος απόκρισης μειώνεται από τέσσερις (4) σε δύο (2) ώρες, ενώ οι ώρες υποστήριξης επεκτείνονται on site μέχρι τις 19.00 και τηλεφωνικά μέχρι τις 20.00.

Επιγραμματικά τα χαρακτηριστικά του **GSP** είναι:

- **ASP**
- Μείωση του χρόνου ανταπόκρισης στις 2 ώρες
- Επέκταση της on site υποστήριξης μέχρι τις 19.00
- Επέκταση της τηλεφωνικής υποστήριξης μέχρι τις 20.00

3. Platinum Support Program (PSP)

Το πακέτο αυτό περιλαμβάνει ότι και το **Gold Support Program (GSP)**, με υποχρέωση ανταπόκρισης των τεχνικών της κατασκευάστριας εταιρείας από δύο (2) μέχρι εικοσιτέσσερις (24) εργάσιμες ώρες από την αναγγελία και σύμφωνα με την προτεραιότητα του προβλήματος.

Επιγραμματικά τα χαρακτηριστικά του **PSP** είναι:

- **GSP**
- Response time 2 εργάσιμες ώρες – **Priority 1 – Production System Down**
- Response time 8 εργάσιμες ώρες – **Priority 2 – Serious Impact**
- Response time 24 εργάσιμες ώρες – **Priority 3 – Electronic Support**

Κόστος Προγραμμάτων Τεχνικής Υποστήριξης

Πρόγραμμα	Ετήσιο Κόστος
Advance Support Program	15% (επί της τιμής αγοράς του λογισμικού)
Gold Support Program	18% (επί της τιμής αγοράς του λογισμικού)
Platinum Support Program	20% (επί της τιμής αγοράς του λογισμικού)

Σημειώσεις

- Τα προγράμματα τεχνικής υποστήριξης τιμολογούνται προκαταβολικά ανά έτος
- Η επιλογή προγράμματος τεχνικής υποστήριξης συνοδεύεται από υπογραφή Σύμβασης Τεχνικής Υποστήριξης
- Στα παραπάνω κόστη δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ 19%