

Περιλαμβάνει :

Υπηρεσίες Βασικής Υποστήριξης & Συντήρησης

Οι βασικές υπηρεσίες υποστήριξης και συντήρησης προγράμματος παρέχονται κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης από τον Πελάτη και είναι οι εξής:

- 1 Άμεση αποστολή της σύγχρονης έκδοσης του προγράμματος - ανεξάρτητα από την παλαιότητα της υφιστάμενης εγκατάστασης - καθώς και όλων των ενδιαμέσων εκδόσεων, εάν αυτό είναι τεχνικά αναγκαίο, για την αναβάθμιση του Προγράμματος.
- 2 Δωρεάν διάθεση διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) του Προγράμματος ανεξαρτήτως του αριθμού τους.
- 3 Δωρεάν διάθεση βελτιωμένων εκδόσεων (releases) του Προγράμματος, ανεξαρτήτως του αριθμού τους. Οι εκδόσεις αυτές δύναται να αφορούν είτε σε αναβάθμιση των επιχειρησιακών δυνατοτήτων του προγράμματος, είτε σε εξέλιξη προδιαγραφών του που αφορούν σε φοροτεχνικά θέματα κατ' ακολουθία της εξέλιξης των τελευταίων.
- 4 Δωρεάν διάθεση των οδηγιών αναβάθμισης (update checklists) που συνοδεύουν τις εκδόσεις αυτές (fixing updates και releases).
- 5 Δωρεάν διάθεση των ανανεωμένων εκδόσεων ή προσθηκών των εγχειριδίων χρήσης που σχετίζονται με τις νέες εκδόσεις, καθώς και όλης της εκδοθείσας από την Delphinnet τεκμηρίωσης και βιβλιογραφίας που αφορά σε προδιαγραφές του προγράμματος σχετικές με φοροτεχνικά θέματα.
- 6 Δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου (Internet e-services) των εφαρμογών υπό τους όρους και τους περιορισμούς της Delphinnet.
- 7 Δυνατότητα υποβολής αιτήματος για παροχή προσθέτων υπηρεσιών, δηλαδή υπηρεσιών που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας και υπό τους όρους και προϋποθέσεις του όρου της παρούσας. Ως τέτοιες υπηρεσίες ενδεικτικά - αλλά όχι αποκλειστικά - αναφέρονται εργασίες που αφορούν σε παραμετροποίηση, εκπαίδευση, έλεγχο και αποκατάσταση μηχανογραφικών αρχείων, μεταφορές δεδομένων, σχεδιασμό στατιστικών καταστάσεων, συμβουλευτικές υπηρεσίες, κ.ά.
- 8 Παροχή απαντήσεων μέσω τηλεφώνου (τηλεφωνική υποστήριξη), κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρες 09:00 - 17:00) σε ερωτήματα που αφορούν την επίλυση αποριών ή αντιμετώπιση θεμάτων που αφορούν στο πρόγραμμα. Ρητά συμφωνείται ότι η τηλεφωνική υποστήριξη δεν είναι δυνατόν να παρέχεται ως υποκατάστατο εργασιών τακτικής εκπαίδευσης ή άλλων υπηρεσιών που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας. Κατά συνέπεια, αντικείμενο της παρούσας είναι μόνον υπηρεσίες που είναι εφικτό τηλεφωνικώς να παρασχεθούν. Λοιπές υπηρεσίες υποστήριξης δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης Βασικής Υποστήριξης & Συντήρησης και υπόκεινται σε χρεώσεις.

Χρήση του Διαδικτύου (Internet) για την παροχή των υπηρεσιών

- 1 Για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, οι υπηρεσίες δύναται να παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών σελίδων (Delphinnet e-services) του Διαδικτύου (Internet). Κατ' αυτόν τον τρόπο η παροχή των υπηρεσιών είναι εφικτή σε χρόνο της απολύτου επιλογής του Πελάτη, συνεχώς και καθ' όλο το διάστημα διάρκειας της Σύμβασης, οιαδήποτε ημέρα και ώρα, εργάσιμη ή μη.
- 2 Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει σύνδεση με το Διαδίκτυο (Internet) ή δεν επιθυμεί να συνδεθεί με αυτό, τότε η παροχή των υπηρεσιών θα γίνεται, κατόπιν σχετικής αιτήσεως του πελάτη, μέσω ταχυδρομείου.
- 3 Ο Πελάτης θα έχει πρόσβαση στις σχετικές υπηρεσίες με κωδικό ασφαλείας (password) που του χορηγεί η Delphinnet για αποκλειστικά δική του χρήση. Ο Πελάτης υποχρεούται να διαφυλάξει το απόρρητο του κωδικού ασφαλείας που του χορηγήθηκε.
- 4 Η χρήση του Διαδικτύου είναι ένα πρόσθετο μέσο για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών και όχι υπηρεσία αυτή καθαυτή. Η καλή λειτουργία του Διαδικτύου, όπως και η εκπαίδευση επί των λειτουργιών του, δεν αποτελεί συμβατική υποχρέωση της Delphinnet.

support@delphinnet.gr

Τηλεφωνική Υποστήριξη

+00302104828951, +00302104828959, Fax +00302104828919 (Αστική Χρέωση)

Ωράριο Λειτουργίας

Δευτέρα – Παρασκευή: 09:00 – 17:00