



Τμήμα Τεχνικής Εξυπηρέτησης

>> Αρχή >> Βοήθεια

Όνοματεπώνυμο:
Email:
Τηλέφωνο:
Εταιρία:
Θέμα:
Μήνυμα:
Προτεραιότητα:

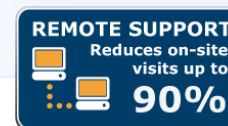
Αν θέλετε να συνδεθείτε για να δείτε την κατάσταση των αιτημάτων σας, συμπληρώστε τα παρακάτω πεδία. Αν είναι η πρώτη φορά που συνδέεστε, παρακαλούμε συμπληρώστε την φόρμα στα αριστερά.

E-Mail:
Αριθμός αιτήματος:

Ολοκληρωμένες λύσεις τεχνικής υποστήριξης επιχειρήσεων...



COMPUTER REPAIRS AND SUPPORT ANYTIME, ANYWHERE...



Virtualization – Cloud computing / PaaS - IaaS / Τεχνική υποστήριξη / VoIP / Κατασκευή Ιστοσελίδων & E-shops / Mobile apps

Anyware technologies - τηλ. 2106179879 - email: info@anyware.gr - web: <http://www.anyware.gr>

Λίγα λόγια για εμάς...

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν μια ατέρμονη πρόκληση: Ανάγκη για **συνεχή και ασφαλή πρόσβαση στις ζωτικής σημασίας εφαρμογές και πληροφορίες** σε έναν κόσμο όπου οι πλατφόρμες, οι εφαρμογές και οι συσκευές αλλάζουν μέρα με την ημέρα. Τα πληροφοριακά συστήματα είναι όλο και περισσότερο διαφορετικά και σύνθετα ενώ η ασφάλεια παραμένει μια σταθερή ανησυχία.

Η Anyware παρέχει **ολοκληρωμένες λύσεις** για όλες τις παραπάνω ανάγκες και προκλήσεις και ειδικεύεται στη σχεδίαση και υλοποίηση κεντρικοποιημένων συστημάτων (Server Based/Thin client Computing) και κατ' επέκταση **Private & Public Cloud** εφαρμογών.

Όλες μας οι υπηρεσίες βασίζονται στη φιλοσοφία και το όραμα με το οποίο ξεκινήσαμε πριν πολλά χρόνια: from **Anywhere, at Any time, with Any Device**.



Από το 2002, **σχεδιάζουμε και υλοποιούμε ολοκληρωμένες λύσεις πληροφορικής** καλύπτοντας έτσι όλες τις ανάγκες μιας επιχείρησης όχι μόνο όσον αφορά το πληροφοριακό σύστημα αλλά το σύνολο της ηλεκτρολογικής, μηχανογραφικής και τηλεπικοινωνιακής υποδομής.

Το **Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης** της εταιρίας μας, διαθέτει εξειδικευμένους και πιστοποιημένους ηλεκτρολόγους μηχανικούς, μηχανικούς λογισμικού και τεχνικούς ηλεκτρονικών υπολογιστών, δικτύων και server έτσι ώστε να δίνονται άμεσες και αξιόπιστες λύσεις σε όλα τα προβλήματα που δημιουργούνται τόσο σε μεμονωμένους υπολογιστές όσο και στα εταιρικά δίκτυα.

Καθημερινά εξυπηρετούμε δεκάδες μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα, οι οποίες έχουν επιλέξει κάποιο από τα συμβόλαια

υποστήριξης της εταιρίας μας

Μέσα από τη σελίδα τεχνικής υποστήριξης (<http://support.anyware.gr>) έχετε τη δυνατότητα να καταχωρήσετε αιτήματα υποστήριξης ή ακόμη και να ζητήσετε άμεση on-line επίλυση προβλημάτων μέσω της υπηρεσίας απομακρυσμένης βοήθειας.

Εξειδικευμένοι τεχνικοί μας είναι πάντα διαθέσιμοι να σας προτείνουν νέες λύσεις ή/και να σας βοηθήσουν να μειώσετε το συνολικό κόστος λειτουργίας (TCO) του υπάρχοντος μηχανογραφικού σας συστήματος, αναβαθμίζοντας ή αξιοποιώντας στο μέγιστο τις δυνατότητες του. Μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας έστω και για να ακούσετε τις προτάσεις μας.

Στη συνέχεια μπορείτε να δείτε τον τιμοκατάλογο υπηρεσιών υποστήριξης και τα αντίστοιχα συμβόλαια.



	Basic	SoHo (Small Office - Home Office)	SBE (Small Business)
	Το συμβόλαιο Basic απευθύνεται κυρίως σε οικιακούς χρήστες ή επαγγελματίες που χρειάζονται τη βοήθεια ενός έμπειρου τεχνικού.	Το συμβόλαιο SoHo απευθύνεται κυρίως σε μικρά γραφεία ή επιχειρήσεις (SOHO Small Office - Home Office) και περιλαμβάνει προαγορά ωρών αξίας 150€ <u>μόνο</u> για απομακρυσμένη υποστήριξη.	Το συμβόλαιο SBE απευθύνεται σε μεγαλύτερες επιχειρήσεις και περιλαμβάνει προαγορά ωρών αξίας 300€ για κλήσεις απομακρυσμένης υποστήριξης ή εργασίας στο χώρο σας ή συνδυασμό των παραπάνω.
Μηνιαίο Πάγιο	75€	150€	300€
Εργασία στο χώρο σας*	από 30€/ώρα (Αρχική Τιμή 50€)	από 24€/ώρα (Αρχική Τιμή 40€)	από 18€/ώρα (Αρχική Τιμή 30€)
Εξ' αποστάσεως & Τηλεφωνική Υποστήριξη ή εργασία στην έδρα μας*	από 21€/ώρα (Αρχική Τιμή 35€) Προαγορά ωρών αξίας 75€	από 18€/ώρα (Αρχική Τιμή 30€) Προαγορά ωρών αξίας 150€	Προαγορά ωρών συνολικής αξίας 300€ από 15€/ώρα (Αρχική Τιμή 25€)
Χρόνος απόκρισης	12 ώρες	8 ώρες	4 ώρες
Προληπτική Συντήρηση – Αναβαθμίσεις	ΟΧΙ (Κατόπιν Αιτήματος)	ΟΧΙ (Κατόπιν Αιτήματος)	ΝΑΙ (Δύο φορές ετησίως)

- Η καταχώρηση των αιτημάτων υποστήριξης γίνεται είτε τηλεφωνικά στο τηλέφωνο 2106179879 είτε στη σελίδα τεχνικής εξυπηρέτησης στη διεύθυνση <http://support.anyware.gr>, όπου μπορείτε επίσης να παρακολουθείτε την εξέλιξη και το ιστορικό των αιτημάτων σας.
- Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί τηλεφωνικά, η επίλυση του προβλήματος γίνεται με απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω διαδικτύου.
- Ο χρόνος απόκρισης αφορά το μεσοδιάστημα μέχρι την ανταπόκριση στο αίτημά σας και όχι το χρόνο επίλυσης ή/και αποκατάστασης του προβλήματος.
- Η ελάχιστη χρέωση για εργασία στο χώρο σας είναι 60' (χρέωση ανα ½ ώρα μετά την πρώτη) ενώ για απομακρυσμένη υποστήριξη η ελάχιστη χρέωση είναι 15'.
- Τα συμβόλαια Basic & SoHo περιλαμβάνουν προαγορά ωρών αποκλειστικά και μόνο για εξ' αποστάσεως & τηλεφωνική υποστήριξη ή εργασία στην έδρα μας. Οι εργασίες στο χώρο σας -εφόσον ζητηθούν ή απαιτηθούν- χρεώνονται βάση του παραπάνω τιμοκαταλόγου και δεν συμψηφίζονται με τυχόν υπόλοιπο από την προαγορά ωρών.
- Οι υπηρεσίες παρέχονται τις εργάσιμες ώρες και ημέρες (Δευτέρα – Παρασκευή 9 πμ – 5 μμ)
- Στο τέλος κάθε μήνα αποστέλλεται αναλυτική κατάσταση των αιτημάτων υποστήριξης και της διάρκειας αυτών.
- Οι παραπάνω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ

* Σε όλα τα αιτήματα με διάρκεια μεγαλύτερη της μιας ώρας παρέχεται έκπτωση επί της αρχικής τιμής ως εξής: **20%** για αιτήματα διάρκειας έως 3 ώρες, **30%** από 3 έως 5 ώρες και **40%** άνω των 5 ωρών. Αιτήματα με διάρκεια εργασιών έως και 1 ώρα χρεώνονται με την αρχική τιμή σύμφωνα με τον παραπάνω τιμοκατάλογο.