



## Κατά την έναρξη της συνεργασία μας θα πρέπει να γνωρίζετε:

### 1. Τήρηση Ωραρίου

Παρακαλούμε να τηρείτε το εργασιακό ωράριο Δευτέρα – Παρασκευή 9.30-18.00 και Σάββατο 9.30 -14.00 (φυσική παρουσία στο γραφείο μας ή τηλεφωνικά). Εξυπηρετούμε στο συγκεκριμένο ωράριο και μόνο. Μετά το ωράριο υπάρχει βάρδια ασφαλείας με την μέθοδο **standby** (ενημερώνεστε στο site μας [www.e-base.gr](http://www.e-base.gr)).

### 2. Ασφάλεια Server / Site

Σε περίπτωση τεχνικού προβλήματος ή πτώσης του server / site σας ή update, το γνωρίζουμε **ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΕΣΑΣ** καθώς υπάρχει alert ασφαλείας στον τεχνικό που κάνει βάρδια (υπάρχει 24ωρος τεχνικός που κάνει βάρδια 24/7/365). Δεν χρειάζεται να μας καλείτε ή να μας στέλνετε, το ενδεχόμενο πρόβλημα το γνωρίζουμε και θα αποκατασταθεί άμεσα ή θα σας ενημερώσουμε εμείς αν απαιτείται παραπάνω χρόνος (υπάρχει αυτοματισμός e-mail / sms που θα λάβετε ή θα σας ενημερώσει ο τεχνικός χειροκίνητα αν το πρόβλημα είναι παραπάνω από 15 λεπτά).

### 3. Συντήρηση Ιστότοπου

Κατά την παράδοση του project επιλέγετε είτε να συντηρείτε μόνοι σας το site / εφαρμογή σας (λαμβάνετε εκπαιδευτικά εγχειρίδια) είτε να το συντηρεί η εταιρεία μας. Σε περίπτωση που επιλέξετε να το συντηρείτε εσείς, και στην πορεία ζητήσετε διευκρινίσεις ή γίνεται απασχόληση τεχνικού σε πράγματα που υπάρχουν στο εκπαιδευτικό εγχειρίδιο χρήσης που έχετε λάβει, τότε υπάρχει χρέωση των ενεργειών που θα ζητήσετε. Αν επιλέξετε να συντηρεί το project σας η εταιρεία μας, παρακαλούμε να τηρείτε σωστά το [πρωτόκολλο συντήρησης](#) του site σας στέλνοντας με κατανοητό τρόπο την ενέργεια που θέλετε. Επίσης η εταιρεία μας ΔΕΝ πραγματοποιεί ποιοτικό έλεγχο του περιεχομένου που στέλνετε (υπάρχει δυνατότητα με επιπλέον χρέωση να γίνει αυτή η ενέργεια), για αυτό πρέπει να έχετε φροντίσει κατά την αποστολή του να είναι σωστό (πχ ορθογραφία κειμένων, resize εικόνων, κλπ). Απλή συντήρηση ιστοτόπου ή e-shop εφόσον τηρείτε σωστά το πρωτόκολλο αποστολής δεν χρεώνεται (ενημερωθείτε [εδώ](#)). Σε περίπτωση που ζητήσετε ενέργειες που απαιτείται προγραμματιστική ενέργεια ή άλλη χρονοβόρα διαδικασία, τότε ενδέχεται να υπάρχει χρέωση κατόπιν συμφωνίας.

### 4. Εξυπηρέτηση αιτημάτων

Εξυπηρετούνται **ΠΡΩΤΑ** τα αιτήματα λειτουργικότητας ή SOS και μετά τα αιτήματα ροής, και απαντάμε σε όλα τα αιτήματα **ΤΗΝ ΙΔΙΑ ΗΜΕΡΑ** (εφόσον έχουν σταλεί στο εργασιακό ωράριο, αλλιώς την επομένη εργάσιμη ημέρα). **ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΑΜΕ σε αιτήματα call back** (πχ παρακαλώ καλέστε με στο κινητό μου). Τα αιτήματα αφορούν **τεχνική υποστήριξη που γίνεται ηλεκτρονικά**, για όλα τα υπόλοιπα (απορίες, διευκρινίσεις, κλπ) **εξυπηρετήστε στο ωράριο εργασίας στο τηλεφωνικό**

μας κέντρο.

## 5. Επανασχεδιασμός Ιστότοπου

Όταν κατασκευαστεί ένα web site ή εφαρμογή δεν σημαίνει ότι θα υπάρχει για πάντα το ίδιο. Οι ανάγκες των τρίτων στοιχείων που εμπεριέχονται προγραμματιστικά (πχ αλγόριθμος google, update βιβλιοθηκών, cms update, κλπ) στο site ή την εφαρμογή σας, χρίζουν ανά διαστήματα αναβαθμίσεις. Προτείνουμε κάθε 2 έτη ανανέωση του web site ή της εφαρμογής σας, **ΠΡΩΤΑ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ** της πλατφόρμας και σε δεύτερο χρόνο για ανανέωση του εικαστικού.

## 6. Κοστολόγιο

Το κοστολόγιο διαμορφώνεται ανάλογα με τις **δικές σας απαιτήσεις**. Όσο επιθυμείτε - ζητάτε ενέργειες οι οποίες απαιτούν χρόνο και βαθμό δυσκολίας, τόσο αυξάνεται και το τελικό κόστος του project. Ενέργειες που ενδέχεται να ζητήσετε (γραφιστικές ή προγραμματιστικές) μετά την αρχική συμφωνία ή μετά την παράδοση του project ή κατά την διάρκεια του project που είναι σε εξέλιξη, ενδέχεται να επιφέρουν επιπλέον χρεώσεις. Τέλος τυχόν αναβαθμίσεις που μπορεί να προκύψουν από τρίτους κατασκευαστές (πχ αλγόριθμος google, update βιβλιοθηκών, cms update, κλπ) ενώ το project έχει παραδωθεί και έχει επιβεβαιωθεί η λειτουργικότητα του, αν δημιουργηθεί μια ενδεχόμενη δυσλειτουργία η E-base.gr ουδεμία ευθύνη φέρει και ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις αποκατάστασης ή αναβάθμισης.

Τομείς καθορισμού κοστολογίου: Domain | Hosting | Κατασκευή site (γραφιστικά) | Κατασκευή site (προγραμματιστικά) | Συντήρηση site | Τεχνική υποστήριξη | Προώθηση site (onpage SEO) | Προώθηση site (google adwards, facebook, κλπ).

## 7. Εξουσιοδοτήσεις ενεργειών

Κατά την συνεργασία μας **ΜΟΝΟ ΤΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΑ E-MAILS** που θα μας δηλώσετε στην αρχή, μπορούν να ζητούν ενέργειες για το web site σας. Οτιδήποτε άλλο θα αγνοείται για λόγους ασφαλείας. **Δεν γίνονται ενέργειες για το web site σας ή την εφαρμογή σας τηλεφωνικά**, παρά μόνο με **γραπτό αίτημα από τα εξουσιοδοτημένα e-mails** (αν στην πορεία θέλετε να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε κάποιο e-mail, είστε υποχρεωμένοι να μας ενημερώσετε ώστε να δηλωθεί ή να αφαιρεθεί στα εξουσιοδοτημένα e-mails).

Για την δική σας καλύτερη εξυπηρέτηση θα πρέπει να **ορίσετε ένα άτομο από την επιχείρησή σας, το οποίο θα είναι εξουσιοδοτημένο από την πλευρά σας και με το οποίο θα επικοινωνούμε για τα διαδικαστικά του site** (αφορά εταιρείες που έχουν πάνω από ένα άτομο προσωπικό).

**Σημείωση:** Σε περίπτωση που συνεργάζεστε με άλλη εταιρεία ή τεχνικό και χρειαστεί να γίνει επικοινωνία μαζί τους, λόγω "δυσλειτουργίας" επικοινωνίας που ενδέχεται να υπάρχει με τους συναδέλφους (πχ μη ανταπόκριση γρήγορη, καθυστέρηση αποστολών αρχείων, άρνηση συνεργασίας, κλπ), εμείς θα ενημερώσουμε τον πελάτη μας (εσάς) για το τι πρέπει να λάβουμε από την άλλη εταιρεία ή τεχνικό, και εσείς θα επικοινωνήσετε μαζί τους. **Δεν αναλαμβάνουμε εμείς την επικοινωνία με άλλες εταιρείες ή τεχνικούς**

## Υποχρεώσεις του πελάτη για την ομαλή συνεργασία:

### 1. Επιλογή προτύπου

Παρακαλούμε να επιλέξετε ένα από τα πρότυπα που θα σας σταλούν. Τα πρότυπα αυτά θα έχουν την **ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΔΟΜΗ** που υπάρχει στο demo. Οποιαδήποτε επέμβαση (γραφιστική ή προγραμματιστική) ζητήσετε ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις από την αρχική συμφωνημένη τιμή.

### 2. Πληρωμή Προκαταβολής

Θα πρέπει να δώσετε την σχετική προκαταβολή που θα σας υποδείξει η E-base.gr. Η προκαταβολή που θα δώσετε αφορά **ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ** και **ΜΟΝΟ** την ενεργοποίηση υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για να μπορέσουν να ξεκινήσουν οι προγραμματιστικές εργασίες (πχ ενεργοποίηση hosting, domain, ssl, κλπ). Με την πληρωμή σας λαμβάνετε το παραστατικό σας. Ταυτόχρονα σας ενημερώνει ο εκπρόσωπος μας ότι από την πλευρά της E-base.gr το site σας θα είναι έτοιμο σε συγκεκριμένη ημερομηνία.

### 3. Αποστολή Υλικού

Θα πρέπει να στείλετε στο χρονικό διάστημα που θα σας υποδείξει η E-base.gr το σχετικό υλικό (πχ κείμενα, φωτογραφίες, κλπ) που θα τοποθετηθούν στο site σας, τηρώντας πρωτόκολλο συντήρησης του site σας στέλνοντας με κατανοητό τρόπο την ενέργεια που θέλετε.

### 4. Καταγραφή Σχεδιασμού

Στις ημέρες που θα έχει συμφωνηθεί θα σας σταλεί το πρώτο δείγμα από το site σας σύμφωνα με το υλικό που έχετε στείλει, και θα πρέπει στις ημέρες που θα σας υποδείξει η E-base.gr να καταγράψετε και να στείλετε (εφόσον έχετε ελέγξει αναλυτικά όλο σας το site) τυχόν αλλαγές που επιθυμείτε να γίνουν. Εφόσον οι ενδεχόμενες αλλαγές που θα ζητήσετε **ΔΕΝ ΠΑΡΑΠΟΙΟΥΝ ΤΟ ΑΡΧΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ** που έχετε δει και αποδεχθεί και εφόσον προγραμματιστικά μπορούν να υλοποιηθούν, τότε πραγματοποιούνται και σας έρχεται ειδοποίηση.

Ελέγχετε το site για δεύτερη φορά και στέλνετε τυχόν επιπλέον τροποποιήσεις ή διορθώσεις που θέλετε. Με την συγκεκριμένη αποστολή είναι και η **ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ**. Από το στάδιο εκείνο και έπειτα το site μπαίνει στην τελική ευθεία για να βγει στον «αέρα». Οτιδήποτε σταλεί από το σημείο εκείνο και έπειτα ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις.

### 5. Εξόφληση Υπολοίπου / Ανέβασμα Ιστότοπου

Εφόσον το site είναι ολοκληρωμένο κάνετε **ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΟΛΟΥ ΤΟΥ ΠΟΣΟΥ** και την ίδια ημέρα το site ανεβαίνει στον αέρα και λαμβάνετε το παραστατικό σας. Το site σας δεν μπορεί να ανέβει στον αέρα αν δεν έχετε κάνει την εξόφληση. Ανεξάρτητα αν χρειάζεστε επιπλέον χρόνο για εκπαίδευση ή επιπλέον αλλαγές (με ενδεχόμενη χρέωση), θα πρέπει στο σημείο αυτό να κάνετε την ολική εξόφληση του project.

## **Βασικές Αρχές καλής λειτουργίας:**

1. **Δεν αναζητάτε** το «Αφεντικό». Το γραφείο μας απαρτίζεται από εξειδικευμένους τεχνικούς που σας εξυπηρετούν το ίδιο καλά με το «αφεντικό». Το «αφεντικό» διαχειρίζεται άλλους τομείς του γραφείου εξίσου σημαντικούς και δεν μπορεί να είναι παντού. Οι καταρτισμένοι υπάλληλοι γνωρίζουν το αντικείμενο το ίδιο καλά με το «αφεντικό» και θα σας εξυπηρετήσουν το ίδιο.
2. **Δεν πραγματοποιούμε αλλαγές και τροποποιήσεις από το τηλέφωνο.** Στέλνετε γραπτώς το ερώτημα σας και σας απαντάμε **ΤΗΝ ΙΔΙΑ ΗΜΕΡΑ**. Θα πρέπει να στέλνετε σωστά αυτό που θέλετε και όχι κάνοντας “chat”. Αναλυτικά αναφέρεται ο τρόπος [www.e-base.gr](http://www.e-base.gr)
3. **Δεν ρωτάτε** πότε θα είναι διαθέσιμο το «αφεντικό». Κατά το προβλεπόμενο ωράριο του γραφείου όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να σας εξυπηρετήσουν και να σας κατευθύνουν πολύ καλά ανεξάρτητα αν το «αφεντικό» είναι απασχολημένο ή εκτός γραφείου, κλπ κλπ. Επίσης εργαζόμαστε και εκτός ωραρίου όπως αναφέρεται στο [www.e-base.gr](http://www.e-base.gr) (standby support).
4. Ορίζετε **ΕΝΑΝ (1) Εκπρόσωπο δικό σας** που θα μιλάει με το γραφείο μας και **ΜΟΝΟ ΜΕ ΑΥΤΟΝ** το γραφείο μας θα συννενοείται για θέματα διαδικαστικά του project. Για να ολοκληρωθεί ένα Project μέσω internet χρειάζεται να τηρείται σωστά το πρωτόκολλο επικοινωνίας μεταξύ πελάτη και της εταιρείας που συνεργάζεστε.
5. **Εκπαιδεύουμε όσα άτομα μας υποδείξετε.** Με το πέρας της εκπαίδευσης και αν μας ρωτήσετε μελλοντικά ξανά για εκπαίδευση ενδέχεται να υπάρξει χρέωση απασχόλησης του υπαλλήλου του γραφείου.
6. Κάθε project έχει συγκεκριμένο **αριθμό ημερών που πρέπει να ολοκληρωθεί**. Σε περίπτωση που δεν τηρείτε το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα από πλευράς σας τότε θα πρέπει να κάνετε **ΕΞΟΦΛΗΣΗ** του project, να γίνει παύση, και στην συνέχεια να επανέλθουμε σε προκαθορισμένο ηλεκτρονικό ραντεβού για να συνεχιστεί εκ νέου και εφόσον το γραφείο μας δεν δουλεύει κάποιο νέο project εκείνη την χρονική στιγμή (εάν υπάρχει κάποιο project σε εξέλιξη την δεδομένη χρονική στιγμή που θα θελήσετε να ξανα ενεργοποιηθείτε τότε μπαίνετε σε σειρά προτεραιότητας).
7. **ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΜΕ** ραντεβού στο χώρο σας. Ραντεβού πραγματοποιούμε στο χώρο σας **ΜΟΝΟ** σε πολύ **ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ** και γίνεται από το τμήμα πωλήσεων και όχι από το «αφεντικό» ή τους τεχνικούς. Το γραφείο μας θα σας στείλει ηλεκτρονικά όλο εκείνο το υλικό που χρειάζεστε για να καταλάβετε και την τελευταία απορία που πιθανών να έχετε. Εφόσον επικοινωνήσετε μαζί μας για

δεύτερη φορά σημαίνει ότι έχετε κατανοήσει τον τρόπο που εργαζόμαστε και είστε έτοιμοι για την πληρωμή και την έναρξη.

**"Να θυμάστε ότι, επικοινωνώντας με την εταιρεία μας και εφόσον έχετε διαβάσει τα ανωτέρω κείμενα, σημαίνει ότι έχετε κατανοήσει πλήρως τον τρόπο που εργάζεται η εταιρεία μας ώστε να υπάρχει μια επαγγελματική, σοβαρή, και απροβλημάτιστη συνεργασία μαζί μας"**

Ωράριο Υποστήριξης:

Δευτέρα - Παρασκευή 9.30-18.00 | Σάββατο: 9.30-14.00

Τηλ Υποστήριξης: 210 4825300

E-mail:

[support@e-base.gr](mailto:support@e-base.gr) (24ώρο)

Site:

[www.e-base.gr](http://www.e-base.gr)

Θα χαρούμε ιδιαίτερα, στην έναρξη της συνεργασία μας!