Επιλογές Υποστήριξης & Συμφωνίες Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA)

Τελευταία τροποποίηση: Οκτώβριος 26, 2026

Περιεχόμενα

Το παρόν έγγραφο περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες για εύκολη αναφορά:

Εισαγωγή	3
Προτεραιότητα αιτημάτων και χρόνοι ανταπόκρισης	3
Βασική Υποστήριξη	4
Προαιρετικές Συμφωνίες Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA)	4
SLA Τεχνικής Υποστήριξης	5
SLA Υποστήριξης Διαχείρισης Περιεχομένου	7
SLA Υποστήριξης Ανάπτυξης Λογισμικού	8
Κανάλια υποστήριξης	9
Παρακολούθηση, συντήρηση και διαθεσιμότητα συστημάτων	10
Γενικοί όροι	11

Εισαγωγή

Όλες οι συνδρομές Fimble περιλαμβάνουν Βασική Υποστήριξη, χωρίς επιπλέον χρέωση. Παράλληλα, προσφέρουμε προαιρετικά πακέτα με Συμφωνίες Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) που προσφέρουν εγγυημένους χρόνους ανταπόκρισης, προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση των αιτημάτων σας και πρόσβαση σε εξειδικευμένο προσωπικό ή δεσμευμένους πόρους.

Μπορείτε να επιλέξετε ένα ή περισσότερα SLA, ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησής σας.

Υπηρεσία	Τι καλύπτει	Παραδείγματα
Τεχνική Υποστήριξη	Βοήθεια στη χρήση του Fimble και διερεύνηση τεχνικών ζητημάτων	Ερωτήματα χρηστών, τεχνικά ζητήματα, αντιμετώπιση προβλημάτων
Υποστήριξη Διαχείρισης Περιεχομένου	Ενημέρωση του περιεχομένου της πλατφόρμας σας	Banners, τιμές προϊόντων, προωθητικές προσφορές
Υποστήριξη Ανάπτυξης Λογισμικού	Ανάπτυξη νέων λειτουργιών και τροποποίηση υφιστάμενων	Εξατομικευμένες λειτουργίες, διασυνδέσεις με συστήματα τρίτων

Προτεραιότητα αιτημάτων και χρόνοι ανταπόκρισης

- **Επείγοντα αιτήματα** θεωρούνται τα τεχνικά προβλήματα που προκαλούν σοβαρή διαταραχή στη λειτουργία της επιχείρησης, όπως η διακοπή λειτουργίας ενός διακομιστή ή η αδυναμία λήψης παραγγελιών.
- **Μη επείγοντα αιτήματα** είναι όσα δεν προκαλούν σοβαρή διαταραχή στη λειτουργία της επιχείρησης. Σε αυτά περιλαμβάνονται αιτήματα γενικής υποστήριξης, εκπαίδευσης, ενημέρωσης περιεχομένου και ανάπτυξης λογισμικού. **Τα αιτήματα διαχείρισης περιεχομένου και ανάπτυξης λογισμικού αντιμετωπίζονται πάντοτε ως μη επείγοντα.**

Ο χρόνος ανταπόκρισης δεν ταυτίζεται με τον χρόνο επίλυσης. Αφορά το διάστημα που απαιτείται για να απαντήσει η ομάδα μας στο αίτημά σας και όχι τον χρόνο που απαιτείται για την επίλυση ενός προβλήματος ή την ολοκλήρωση της ζητούμενης εργασίας.

Οι χρόνοι ανταπόκρισης υπολογίζονται εντός του ωραρίου κάλυψης της αντίστοιχης υπηρεσίας υποστήριξης. Οι χρόνοι ανταπόκρισης της Βασικής Υποστήριξης είναι ενδεικτικοί και δεν αποτελούν εγγυημένες προθεσμίες.

Όλα τα ωράρια αναφέρονται στην τοπική ώρα Ελλάδας (Europe/Athens).

Βασική Υποστήριξη

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει το ωράριο και τους ενδεικτικούς χρόνους ανταπόκρισης της Βασικής Υποστήριξης.

Κατηγορία αιτήματος	Χρόνος ανταπόκρισης	Ωράριο υποστήριξης
Μη επείγοντα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης, διαχείρισης περιεχομένου και ανάπτυξης λογισμικού	6–48 εργάσιμες ώρες	Δευτέρα–Παρασκευή, 10:00–18:00
Επείγοντα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης	4 εργάσιμες ώρες	Δευτέρα–Παρασκευή, 09:00–19:00

Τα διαθέσιμα κανάλια υποστήριξης διαφέρουν ανάλογα με το συνδρομητικό σας πακέτο Fimble και την κατηγορία του αιτήματος. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα Κανάλια υποστήριξης.

Η Βασική Υποστήριξη δεν περιλαμβάνει εγγυημένο χρόνο ανταπόκρισης ούτε συνεχή υποστήριξη εκτός ωραρίου.

Προαιρετικές Συμφωνίες Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA)

Παρακάτω παρουσιάζονται τα διαθέσιμα πακέτα SLA, με τις αντίστοιχες παροχές, δεσμεύσεις και χρεώσεις.

SLA Τεχνικής Υποστήριξης

Η Premium Τεχνική Υποστήριξη προσφέρει διευρυμένο ωράριο υποστήριξης και εγγυημένους χρόνους ανταπόκρισης.

	Μη επείγοντα αιτήματα		Επείγοντα αιτήματα		
Πακέτο SLA	**Εγγυημένος χρόνος ανταπόκρισης**	**Ωράριο υποστήριξης**	**Εγγυημένος χρόνος ανταπόκρισης**	**Ωράριο υποστήριξης**	**Μηνιαία χρέωση**
Extended	6–48 εργάσιμες ώρες	Δευτέρα–Παρασκευή, 09:00–19:00	Εντός 2 ωρών	Δευτέρα–Παρασκευή, 09:00–24:00	**350€ + 9€ ανά κατάστημα**
Extended + Weekends	6–48 εργάσιμες ώρες	Δευτέρα–Παρασκευή, 09:00–19:00	Εντός 2 ωρών	Δευτέρα–Κυριακή, 09:00–24:00	**450€ + 9€ ανά κατάστημα**
24/7	6–48 εργάσιμες ώρες	24/7	Εντός 1 ώρας	24/7	**750€ + 19€ ανά κατάστημα**

Κανάλια υποστήριξης

Όλα τα πακέτα SLA Τεχνικής Υποστήριξης παρέχουν πρόσβαση σε online chat με εκπρόσωπο, AI chat, σύστημα υποβολής αιτημάτων (ticketing), email και τηλεφωνική υποστήριξη, ανεξάρτητα από το συνδρομητικό σας πακέτο Fimble.

Η τηλεφωνική υποστήριξη παρέχεται Δευτέρα–Παρασκευή, 10:00–18:00. Εκτός του συγκεκριμένου ωραρίου, η υποστήριξη παρέχεται μέσω online chat με εκπρόσωπο, εντός των ωρών κάλυψης του SLA σας.

Επίπεδα τεχνικής υποστήριξης

Υποστήριξη Επιπέδου 1

Βασική διάγνωση και αντιμετώπιση προβλημάτων, καταγραφή περιστατικών και προώθηση σε ανώτερα επίπεδα.

Υποστήριξη Επιπέδου 2

Εξειδικευμένη διερεύνηση και αντιμετώπιση προβλημάτων, απομακρυσμένη διάγνωση και παραμετροποίηση.

Υποστήριξη Επιπέδου 3

Προηγμένη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων, διόρθωση σφαλμάτων και βελτιστοποίηση απόδοσης.

Τα πακέτα Extended και Extended + Weekends παρέχουν υποστήριξη 3ου επιπέδου (Level 3) από έμπειρους μηχανικούς με εις βάθος γνώση του Fimble, αντί για προσωπικό υποστήριξης 1ου επιπέδου (Level 1). Αυτό αυξάνει την πιθανότητα απευθείας επίλυσης των προβλημάτων.

Το πακέτο 24/7 παρέχει υποστήριξη 3ου επιπέδου για κρίσιμα περιστατικά καθημερινά, 09:00–24:00, και υποστήριξη 1ου επιπέδου 00:00–09:00. Η υποστήριξη 1ου επιπέδου περιλαμβάνει την αρχική αξιολόγηση, τη διερεύνηση και την αντιμετώπιση προβλημάτων· δεν συνεπάγεται διαθεσιμότητα senior μηχανικού κατά τις νυχτερινές ώρες.

Δεσμεύσεις και ενεργοποίηση

Τα επείγοντα αιτήματα εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα, ενώ οι λογαριασμοί με SLA έχουν προτεραιότητα έναντι των λογαριασμών που διαθέτουν μόνο Βασική Υποστήριξη.

Σε περίπτωση μη τήρησης του εγγυημένου χρόνου ανταπόκρισης ενός SLA Τεχνικής Υποστήριξης, επιστρέφεται η χρέωση του συγκεκριμένου SLA για τον μήνα κατά τον οποίο σημειώθηκε η υπέρβαση. Η δέσμευση αφορά τον χρόνο ανταπόκρισης και όχι τον χρόνο επίλυσης.

Η ελάχιστη διάρκεια συνδρομής είναι **6 μήνες**.

Για την ενεργοποίηση των πακέτων Extended και Extended + Weekends απαιτούνται **2 εργάσιμες ημέρες**. Η ημερομηνία ενεργοποίησης του πακέτου 24/7 επιβεβαιώνεται μετά την υπογραφή της συμφωνίας.

SLA Υποστήριξης Διαχείρισης Περιεχομένου

Η Premium Υποστήριξη Διαχείρισης Περιεχομένου παρέχει εγγυημένο χρόνο ανταπόκρισης και πρόσβαση σε ορισμένο υπεύθυνο διαχείρισης περιεχομένου, ο οποίος αναλαμβάνει τον λογαριασμό σας και γνωρίζει την πλατφόρμα σας και τις απαιτήσεις σας ως προς το περιεχόμενο.

Εγγυημένος χρόνος ανταπόκρισης	Ωράριο υποστήριξης	Μηνιαία χρέωση
Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Δευτέρα–Παρασκευή, 09:00–19:00	**500€ ανά λογαριασμό, ανεξαρτήτως αριθμού καταστημάτων**

Κανάλια υποστήριξης

Τα διαθέσιμα κανάλια υποστήριξης εξαρτώνται από το συνδρομητικό σας πακέτο Fimble (Basic, Advanced ή Professional), όπως περιγράφεται στην ενότητα Κανάλια υποστήριξης.

Δεσμεύσεις και ενεργοποίηση

- Ο εγγυημένος χρόνος ανταπόκρισης δεν περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας ενημέρωσης περιεχομένου. Οι ίδιες οι εργασίες χρεώνονται σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης του έργου σας.
- Σε περίπτωση μη τήρησης του εγγυημένου χρόνου ανταπόκρισης, επιστρέφεται η χρέωση του SLA Υποστήριξης Διαχείρισης Περιεχομένου για τον αντίστοιχο μήνα.
- Η ελάχιστη διάρκεια συνδρομής είναι **3 μήνες**. Η ημερομηνία ενεργοποίησης επιβεβαιώνεται πριν από την υπογραφή της συμφωνίας.

SLA Υποστήριξης Ανάπτυξης Λογισμικού

Η Premium Υποστήριξη Ανάπτυξης Λογισμικού παρέχει διευρυμένο ωράριο υποστήριξης και εγγυημένους χρόνους ανταπόκρισης.

Εγγυημένος χρόνος ανταπόκρισης	Ωράριο υποστήριξης	Μηνιαία χρέωση
Εντός 30 λεπτών κατά τις εργάσιμες ώρες	Δευτέρα–Παρασκευή, 09:00–19:00	**9.600–12.300€, ανάλογα με το επίπεδο εμπειρίας του μηχανικού**

- Το πακέτο περιλαμβάνει **160 ώρες ανάπτυξης λογισμικού μηνιαίως**, καθώς και **υπηρεσίες διαχείρισης έργου**. Με ωριαία χρέωση, το κόστος των αντίστοιχων ωρών ανάπτυξης θα ανερχόταν σε **12.800 €**, χωρίς να περιλαμβάνονται η διαχείριση έργου και οι πρόσθετες παροχές υποστήριξης που αναφέρονται στον παραπάνω πίνακα.
- Με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, τα αιτήματα ανάπτυξης που υποβάλλετε παρακάμπτουν τη συνήθη σειρά αναμονής. Οι εργασίες ξεκινούν με βάση το συμφωνημένο αντικείμενο και τους διαθέσιμους πόρους ανάπτυξης που έχουν δεσμευτεί για εσάς, χωρίς να εντάσσονται στη γενική σειρά αναμονής εργασιών ανάπτυξης.

Δεσμεύσεις και ενεργοποίηση

Η δέσμευση για τον χρόνο ανταπόκρισης δεν αποτελεί εγγύηση ολοκλήρωσης των εργασιών εντός 30 λεπτών. Οι χρόνοι παράδοσης εξαρτώνται από τις απαιτούμενες εργασίες.

Σε περίπτωση μη τήρησης του εγγυημένου χρόνου ανταπόκρισης, αφαιρείται από τη χρέωσή σας το ποσό που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες ανάπτυξης της συγκεκριμένης ημέρας.

Η ελάχιστη διάρκεια συνδρομής είναι **12 μήνες**. Η ημερομηνία ενεργοποίησης επιβεβαιώνεται πριν από την υπογραφή της συμφωνίας.

Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας πραγματοποιείται συνήθως εντός **30–90 ημερών**, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων και τις ανάγκες προετοιμασίας του έργου. Η οριστική ημερομηνία έναρξης επιβεβαιώνεται πριν από την υπογραφή της συμφωνίας.

Κανάλια υποστήριξης

Τα κανάλια υποστήριξης που έχετε στη διάθεσή σας εξαρτώνται από το συνδρομητικό σας πακέτο Fimble (Basic, Advanced ή Professional), όπως ορίζεται στην υπογεγραμμένη σύμβασή σας. Για μια συνοπτική παρουσίαση των συνδρομητικών μας πακέτων και των δυνατοτήτων τους, επισκεφθείτε τη σελίδα Πακέτα και Τιμές.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα διαθέσιμα κανάλια για επείγοντα και μη επείγοντα αιτήματα. Οι πελάτες με ενεργό SLA Τεχνικής Υποστήριξης έχουν πρόσβαση σε όλα τα κανάλια υποστήριξης, ανεξάρτητα από το συνδρομητικό τους πακέτο Fimble, εντός των αντίστοιχων ωραρίων υποστήριξης.

	Μη επείγοντα ζητήματα			Επείγοντα ζητήματα		
Κανάλι	**Basic**	**Advanced**	**Professional**	**Basic**	**Advanced**	**Professional**
Online chat με εκπρόσωπο	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AI online chat	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σύστημα υποβολής αιτημάτων (Ticketing)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Email	–	✓	✓	✓	✓	✓
Τηλέφωνο	–	–	✓	✓	✓	✓

Η τηλεφωνική υποστήριξη παρέχεται Δευτέρα–Παρασκευή, 10:00–18:00. Για τεχνική υποστήριξη εκτός του συγκεκριμένου ωραρίου, αλλά εντός των ωρών κάλυψής σας, χρησιμοποιήστε το live chat.

Παρακολούθηση, συντήρηση και διαθεσιμότητα συστημάτων

- Κάθε συνδρομητικό πακέτο Fimble περιλαμβάνει **24/7 παρακολούθηση των συστημάτων και της ασφάλειας**, καθώς και εγκατάσταση ενημερώσεων ασφαλείας. Η παρακολούθηση δεν συνεπάγεται ότι κάθε πακέτο περιλαμβάνει πρόσβαση σε εκπρόσωπο υποστήριξης όλο το εικοσιτετράωρο, όλες τις ημέρες της εβδομάδας.
- Τα επί πληρωμή SLA Τεχνικής Υποστήριξης περιλαμβάνουν **εγγύηση διαθεσιμότητας διακομιστών (uptime) 99,8%**.
- Από τον υπολογισμό της διαθεσιμότητας εξαιρείται η προγραμματισμένη συντήρηση που πραγματοποιείται εκτός του ωραρίου λειτουργίας της επιχείρησής σας, συμπεριλαμβανομένων των επανεκκινήσεων διακομιστών για την εγκατάσταση ενημερώσεων ασφαλείας.
- Εάν η μέση διαθεσιμότητα των διακομιστών υποχωρήσει κάτω από το 99,8% σε περίοδο 30 ημερών, επιστρέφεται η χρέωση του SLA Τεχνικής Υποστήριξης για τον αντίστοιχο μήνα.
- Στοιχεία διαθεσιμότητας μπορείτε να βρείτε στον πίνακα παρακολούθησης της κατάστασης των συστημάτων μας.

Γενικοί όροι

Εγγύηση καλής λειτουργίας και πρόσθετες χρεώσεις

Το Fimble παρέχεται με **εγγύηση καλής λειτουργίας**: προβλήματα που οφείλονται σε σφάλμα του συστήματος Fimble αποκαθίστανται χωρίς πρόσθετη χρέωση.

Νέα αιτήματα, τροποποιήσεις υφιστάμενων λειτουργιών και παροχή βοήθειας για προβλήματα που οφείλονται σε χρήστες ή τρίτους χρεώνονται ανά ώρα, με τις τιμές που προβλέπονται στη σύμβαση του έργου σας, εκτός εάν περιλαμβάνονται στο πακέτο υπηρεσιών σας.

Οι χρεώσιμες εργασίες που εκτελούνται εκτός του κανονικού ωραρίου (Δευτέρα–Παρασκευή, 10:00–18:00) επιβαρύνονται με **προσαύξηση 40%**, εκτός εάν το πακέτο υπηρεσιών σας περιλαμβάνει ρητά διευρυμένο ωράριο. Στην περίπτωση αυτή, η προσαύξηση εφαρμόζεται μόνο σε εργασίες που εκτελούνται εκτός του ωραρίου που καλύπτει το συγκεκριμένο πακέτο.

Για βλάβες εξοπλισμού ή συστημάτων τρίτων, αρμόδιος είναι ο αντίστοιχος προμηθευτής.

Διαχείριση αιτημάτων

Για επιχειρήσεις με πολλαπλά καταστήματα, τα αιτήματα πρέπει να συντονίζονται και να υποβάλλονται κεντρικά από το αρμόδιο τμήμα IT και όχι απευθείας από τα επιμέρους καταστήματα.

Για προγραμματισμένες ενέργειες που ενδέχεται να αυξήσουν σημαντικά την κίνηση στο σύστημα (π.χ. τηλεοπτικές καμπάνιες ή μαζική αποστολή push notifications), απαιτείται **έγγραφη ενημέρωση του Account Manager τουλάχιστον 72 ώρες νωρίτερα**.

Περιστατικά μεγάλης έκτασης

Σε σπάνια και απρόβλεπτα περιστατικά που επηρεάζουν πολλαπλές εγκαταστάσεις Fimble, η αποκατάσταση δρομολογείται κατά προτεραιότητα για εγκαταστάσεις με υψηλότερη βαθμίδα SLA, στη συνέχεια για όσες διαθέτουν συστήματα εντός καταστήματος (π.χ. POS) και τέλος για όσες εξυπηρετούν μεγαλύτερο όγκο παραγγελιών.

Τιμολόγηση και πληρωμή

Τα προαιρετικά SLA τιμολογούνται μηνιαίως, με προθεσμία εξόφλησης **30 ημερών** από την έκδοση του τιμολογίου. Η παροχή της υπηρεσίας αναστέλλεται εφόσον η οφειλή παραμείνει ανεξόφλητη για περισσότερες από **60 ημέρες** από την έκδοση.

Πληροφορίες και διευκρινίσεις

Για βοήθεια στην επιλογή του κατάλληλου SLA ή για διευκρινίσεις σχετικά με την κάλυψή σας, επικοινωνήστε με τον Account Manager σας.