SyncTeQ
Πιστοποιημένος KNX Partner · Αυτοματισμοί, δίκτυα IT και συστήματα ασφαλείας
Καλυψούς 19, 152 38 Χαλάνδρι · +30 695 661 0501 · info@sync-teq.gr · sync-teq.gr

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης: KNX, δίκτυα IT και κάμερες

ΑΦΟΡΑ	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ
Συστήματα KNX, δίκτυα και εξοπλισμό IT, συστήματα καμερών (CCTV) σε καταλύματα, ξενοδοχεία, κατοικίες και επαγγελματικούς χώρους	01/10/2026

1. Εισαγωγή

Τα τεχνολογικά συστήματα ενός χώρου χρειάζονται συνεχή υποστήριξη μετά την παράδοσή τους: αποκατάσταση βλαβών, αλλαγές ρυθμίσεων, ενημερώσεις, βελτιώσεις και προληπτικό έλεγχο. Η SyncTeQ αναλαμβάνει την υποστήριξη υφιστάμενων εγκαταστάσεων, είτε τις έχει υλοποιήσει η ίδια είτε άλλος εγκαταστάτης, σε τρεις τομείς:

- **Αυτοματισμοί KNX:** φωτισμός, κλιματισμός, ρολά, σενάρια, έλεγχος δωματίων, εφαρμογές ελέγχου.
- **Δίκτυα και IT:** router και firewall, switches, Wi-Fi και access points, VPN, δίκτυο επισκεπτών, συνδεδεμένες συσκευές.
- **Συστήματα καμερών (CCTV):** IP κάμερες, καταγραφικά NVR/DVR, απομακρυσμένη προβολή, αποθήκευση και διατήρηση εγγραφών.

Η συμφωνία υποστήριξης μπορεί να καλύπτει έναν, δύο ή και τους τρεις τομείς, ανάλογα με τα συστήματα της εγκατάστασής σας.

Ιδιαίτερα σε καταλύματα και ξενοδοχεία, κάθε δωμάτιο που δεν λειτουργεί σωστά, ένα Wi-Fi που πέφτει ή μια κάμερα που δεν καταγράφει επηρεάζουν άμεσα την εμπειρία του επισκέπτη, τις κριτικές και τα έσοδα. Για τον λόγο αυτό προσφέρουμε δύο τρόπους συνεργασίας, ώστε να επιλέξετε αυτόν που ταιριάζει στις ανάγκες και στον προϋπολογισμό σας:

- **Α. Υποστήριξη με ωριαία χρέωση:** χωρίς πάγιο κόστος, πληρώνετε μόνο τις εργασίες που εγκρίνετε.
- **Β. Μηνιαία πακέτα υποστήριξης με SLA:** σταθερό μηνιαίο κόστος, προπληρωμένες ώρες σε μειωμένη τιμή και εγγυημένοι χρόνοι απόκρισης.

2. Πώς δουλεύουμε

Η υποστήριξη βασίζεται στην πλήρη τεκμηρίωση της εγκατάστασής σας, την οποία διατηρούμε ενημερωμένη στα συστήματά μας: το αρχείο έργου ETS για το KNX, τα αρχεία ρυθμίσεων και τον χάρτη του

δικτύου για τον εξοπλισμό IT, τις ρυθμίσεις του καταγραφικού και των καμερών για το CCTV. Έτσι μπορούμε να αξιολογήσουμε κάθε αίτημα γρήγορα, να σας δώσουμε ακριβή εκτίμηση χρόνου και, όπου είναι εφικτό, να εκτελέσουμε την εργασία απομακρυσμένα χωρίς επίσκεψη.

1. **Αίτημα.** Μας περιγράφετε τι χρειάζεστε μέσω email, τηλεφώνου ή Viber/WhatsApp (π.χ. «αλλαγή χρονοπρογράμματος κλιματισμού στους χώρους του ισογείου»).
2. **Εκτίμηση.** Ελέγχουμε την τεκμηρίωση και σας στέλνουμε γραπτά τις εκτιμώμενες ώρες και το κόστος.
3. **Έγκριση.** Η εργασία ξεκινά μόνο μετά από τη δική σας έγκριση (αρκεί απάντηση σε email ή μήνυμα).
4. **Εκτέλεση.** Υλοποιούμε την εργασία απομακρυσμένα ή επί τόπου, σε ώρα που δεν ενοχλεί τους επισκέπτες σας.
5. **Τεκμηρίωση.** Ενημερώνουμε το έργο ETS ή τα αρχεία ρυθμίσεων, κρατάμε αντίγραφο ασφαλείας της νέας έκδοσης και σας στέλνουμε σύντομη αναφορά εργασιών.

> Αν κατά την εκτέλεση διαπιστωθεί ότι η εργασία θα ξεπεράσει την εκτίμηση κατά περισσότερο από 20%, σταματάμε και σας ενημερώνουμε πριν συνεχίσουμε. Δεν υπάρχουν εκπλήξεις στο τιμολόγιο.

Ενδεικτικές εργασίες:

- **KNX:** αλλαγές σεναρίων φωτισμού και κλιματισμού, χρονοπρογράμματα, ρυθμίσεις θερμοστατών και αισθητήρων, λειτουργίες εξοικονόμησης ενέργειας (π.χ. διακοπή κλιματισμού όταν ανοίγει το παράθυρο ή όταν ο χώρος είναι άδειος), διάγνωση βλαβών, αντικατάσταση και παραμετροποίηση συσκευών, ρυθμίσεις visualization και εφαρμογών ελέγχου.
- **Δίκτυα και IT:** διάγνωση προβλημάτων σύνδεσης και κάλυψης Wi-Fi, ρυθμίσεις router, firewall και VPN, αλλαγές κωδικών και δικτύων επισκεπτών, προσθήκη και αντικατάσταση switches ή access points, παρακολούθηση και ενημερώσεις ασφαλείας.
- **Κάμερες:** αποκατάσταση καμερών εκτός λειτουργίας, ρυθμίσεις καταγραφής και ανίχνευσης κίνησης, διάρκεια διατήρησης εγγραφών, απομακρυσμένη προβολή από κινητό, εξαγωγή βίντεο κατόπιν αιτήματος, έλεγχος δίσκων καταγραφικού.

Σε όλους τους τομείς περιλαμβάνονται ενημερώσεις λογισμικού (firmware) και αντικατάσταση εξοπλισμού, με τα υλικά να τιμολογούνται χωριστά.

3. Επιλογή Α: Υποστήριξη με ωριαία χρέωση

Υπηρεσία	Λεπτομέρειες	Τιμή
Απομακρυσμένη εργασία	Προγραμματισμός ETS, ρυθμίσεις δικτύου και καμερών, διάγνωση μέσω ασφαλούς απομακρυσμένης σύνδεσης. Ελάχιστη χρέωση 30 λεπτά, στη συνέχεια ανά 15 λεπτά.	**40 € / ώρα**
Εργασία επί τόπου	Διάγνωση, αντικατάσταση συσκευών, μετρήσεις και έλεγχοι, εκπαίδευση προσωπικού. Ελάχιστη χρέωση 1 ώρα.	**60 € / ώρα**
Μετάβαση εντός Αττικής	Πάγια χρέωση ανά επίσκεψη.	**20 €**
Μετάβαση εκτός Αττικής	0,40 €/χλμ. από Χαλάνδρι, συν διόδια ή εισιτήρια. Αν απαιτηθεί διανυκτέρευση, το κόστος συμφωνείται εκ των προτέρων.	**κατόπιν συμφωνίας**
Εκτός ωραρίου	Δευτέρα έως Παρασκευή 18:00 έως 22:00 και Σάββατο.	**+50%**
Κυριακές, αργίες, νυχτερινές ώρες	22:00 έως 08:00. Μόνο για επείγοντα περιστατικά και εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα.	**+100%**
Υλικά και συσκευές	Με ξεχωριστή προσφορά για κάθε περίπτωση, πριν την παραγγελία.	**ανά προσφορά**

Το ωριαίο μοντέλο εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας και χωρίς δέσμευση χρόνου απόκρισης. Για εγγυημένη ανταπόκριση, δείτε τα πακέτα της επιλογής Β.

4. Επιλογή Β: Μηνιαία πακέτα υποστήριξης με SLA

Τα πακέτα σάς εξασφαλίζουν προτεραιότητα, εγγυημένους χρόνους απόκρισης και σταθερό, προβλέψιμο κόστος. Οι ώρες που περιλαμβάνονται καλύπτουν οποιαδήποτε εργασία της ενότητας 2, απομακρυσμένα ή επί τόπου.

Το μηνιαίο πάγιο δεν αντιστοιχεί μόνο σε ώρες εργασίας: καλύπτει τη δέσμευσή μας για διαθεσιμότητα και εγγυημένους χρόνους απόκρισης (SLA), την προτεραιότητα έναντι αιτημάτων χωρίς συμβόλαιο και τη συνεχή διατήρηση της τεκμηρίωσης (έργο ETS, ρυθμίσεις δικτύου και καμερών) και των αντιγράφων ασφαλείας. Το ίδιο ισχύει και για τις επιπλέον ώρες κάθε πακέτου, οι οποίες εκτελούνται με τους χρόνους απόκρισης του SLA.

Essential

Βασική κάλυψη και ασφάλεια

99 € / μήνα + ΦΠΑ

- 2 ώρες υποστήριξης / μήνα (απομακρυσμένα)
- Ωράριο κάλυψης: Δευτέρα έως Παρασκευή, 09:00 έως 18:00
- Απόκριση σε κρίσιμο: έως 8 εργάσιμες ώρες
- Απόκριση σε κανονικό: έως 2 εργάσιμες ημέρες
- Αντίγραφο ασφαλείας ρυθμίσεων (ETS, δίκτυο, NVR) μετά από κάθε αλλαγή
- Επιπλέον ώρες: 50 € απομακρυσμένα, 60 € επί τόπου
- Μετάβαση: χρεώνεται κανονικά
- Αρχική αξιολόγηση (ενότητα 5): δωρεάν

Professional

Για ενεργή τουριστική λειτουργία

Προτεινόμενο

219 € / μήνα + ΦΠΑ

- 5 ώρες υποστήριξης / μήνα (απομακρυσμένα ή επί τόπου)
- Ωράριο κάλυψης: Δευτέρα έως Σάββατο, 08:00 έως 20:00
- Απόκριση σε κρίσιμο: έως 4 ώρες
- Απόκριση σε υψηλό: έως 1 εργάσιμη ημέρα
- Επί τόπου για κρίσιμο: εντός 24 ωρών
- Τριμηνιαίος προληπτικός έλεγχος συστημάτων (KNX, δίκτυο, κάμερες)
- Αχρησιμοποίητες ώρες μεταφέρονται 1 μήνα
- Επιπλέον ώρες: 48 € απομακρυσμένα, 58 € επί τόπου
- Μετάβαση εντός Αττικής: περιλαμβάνεται
- Αρχική αξιολόγηση (ενότητα 5): δωρεάν

Premium

Μέγιστη διαθεσιμότητα στη σεζόν

389 € / μήνα + ΦΠΑ

- 10 ώρες υποστήριξης / μήνα (απομακρυσμένα ή επί τόπου)
- Ωράριο κάλυψης κρίσιμων: 7 ημέρες, 08:00 έως 23:00
- Απόκριση σε κρίσιμο: έως 2 ώρες
- Απόκριση σε υψηλό: έως 4 ώρες
- Επί τόπου για κρίσιμο: την ίδια ημέρα (Αττική) ή εντός 12 ωρών
- Μηνιαίος προληπτικός έλεγχος και ετήσια αναφορά κατάστασης
- Αχρησιμοποίητες ώρες μεταφέρονται 2 μήνες
- Επιπλέον ώρες: 45 € απομακρυσμένα, 55 € επί τόπου
- Μετάβαση εντός Αττικής: περιλαμβάνεται
- Αρχική αξιολόγηση (ενότητα 5): δωρεάν

Σύγκριση	Essential	Professional	Premium
Ώρες που περιλαμβάνονται / μήνα	2	5	10
Εγγυημένη απόκριση σε κρίσιμο	8 εργάσιμες ώρες	4 ώρες	2 ώρες
Ημέρες κάλυψης	Δευ. έως Παρ.	Δευ. έως Σάβ.	7 ημέρες

Κατηγορίες σοβαρότητας

Κατηγορία	Ορισμός
Κρίσιμο	Χώρος μη λειτουργικός για τον χρήστη ή τον επισκέπτη (π.χ. χωρίς φωτισμό, κλιματισμό ή πρόσβαση), πτώση του δικτύου ή του internet σε όλη την εγκατάσταση, διακοπή καταγραφής του συστήματος καμερών, ή βλάβη που επηρεάζει περισσότερους από έναν χώρους ή ολόκληρο σύστημα.
Υψηλό	Μερική δυσλειτουργία σε έναν χώρο, όπου υπάρχει προσωρινή εναλλακτική λύση (π.χ. ένα κύκλωμα φωτισμού ή ένα ρολό δεν ανταποκρίνεται, ένα access point ή μία κάμερα εκτός λειτουργίας).
Κανονικό	Αλλαγές ρυθμίσεων, σεναρίων και χρονοπρογραμμάτων, βελτιώσεις, νέες λειτουργίες, ερωτήσεις χρήσης.

Χρόνος απόκρισης είναι ο χρόνος από την καταγραφή του αιτήματος μέχρι την ανάληψή του από τεχνικό μας και την έναρξη διάγνωσης. Ο χρόνος πλήρους αποκατάστασης εξαρτάται από τη φύση της βλάβης και τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών. Για τα κρίσιμα περιστατικά δίνουμε πάντα προτεραιότητα σε μια προσωρινή λύση, ώστε ο χώρος να παραμείνει λειτουργικός. Οι κανονικές εργασίες προγραμματίζονται μέσα στο ωράριο κάλυψης του πακέτου.

Σεζονική κάλυψη

Για εγκαταστάσεις με εποχική λειτουργία, όπως καταλύματα και εξοχικές κατοικίες, μπορείτε εναλλακτικά να επιλέξετε κάλυψη μόνο για τους μήνες λειτουργίας (π.χ. Απρίλιος έως Οκτώβριος, ελάχιστο 6 μήνες) με προσαύξηση 15% στο μηνιαίο πάγιο. Τους υπόλοιπους μήνες ισχύει η ωριαία χρέωση της επιλογής Α.

5. Αρχική αξιολόγηση και παραλαβή της εγκατάστασης

Πριν αναλάβουμε την υποστήριξη μιας εγκατάστασης που υλοποιήθηκε από άλλον, χρειάζεται να βεβαιωθούμε ότι η τεκμηρίωση αντιστοιχεί πλήρως σε αυτό που είναι πραγματικά εγκατεστημένο. Η αρχική αξιολόγηση περιλαμβάνει, ανάλογα με τα συστήματα που καλύπτονται:

- **KNX:** έλεγχο του έργου ETS (δομή, ομαδικές διευθύνσεις, παράμετροι, εκδόσεις συσκευών), σύγκριση με την εγκατάσταση, έλεγχο υγείας του διαύλου (bus) και των τροφοδοτικών, κωδικούς έργου και KNX Secure.
- **Δίκτυα και IT:** καταγραφή του εξοπλισμού και χάρτη του δικτύου, έλεγχο εκδόσεων firmware, κωδικών διαχείρισης, διαχωρισμού δικτύου επισκεπτών και κάλυψης Wi-Fi.
- **Κάμερες:** έλεγχο λειτουργίας όλων των καμερών, κατάστασης δίσκων και διάρκειας διατήρησης εγγραφών, ασφάλειας απομακρυσμένης πρόσβασης και σήμανσης σύμφωνα με τον GDPR.
- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και σύντομης τεκμηρίωσης με λίστα εξοπλισμού ανά χώρο.
- Γραπτή αναφορά ευρημάτων με συστάσεις και προτεραιότητες.

Αρχική αξιολόγηση (εφάπαξ, έως 4 ώρες, απομακρυσμένα και 1 επίσκεψη)	Τιμή
Με ωριαία χρέωση (επιλογή Α)	**150 €**
Με οποιοδήποτε πακέτο SLA (Essential, Professional ή Premium)	**Δωρεάν**

Το κόστος μετάβασης ισχύει σύμφωνα με την ενότητα 3, εκτός αν περιλαμβάνεται στο πακέτο. Αν η υφιστάμενη τεκμηρίωση ή εγκατάσταση παρουσιάζει σημαντικές ελλείψεις, θα σας ενημερώσουμε με ξεχωριστή εκτίμηση για την αποκατάστασή του πριν από οποιαδήποτε εργασία.

6. Τι χρειαζόμαστε από εσάς

- **Για KNX:** το αρχείο έργου ETS (.knxproj) στην πιο πρόσφατη έκδοση, μαζί με τους κωδικούς του έργου και, αν υπάρχει, τα κλειδιά KNX Secure.
- **Για δίκτυα και IT:** κωδικούς διαχείρισης για router, firewall, switches και access points, καθώς και τα στοιχεία της σύνδεσης internet και του παρόχου.
- **Για κάμερες:** κωδικούς διαχείρισης του καταγραφικού (NVR/DVR) και των καμερών, καθώς και των εφαρμογών απομακρυσμένης προβολής.
- **Απομακρυσμένη πρόσβαση** μέσω ασφαλούς σύνδεσης (VPN) στο δίκτυο της εγκατάστασης. Αν δεν υπάρχει, μπορούμε να την εγκαταστήσουμε με ξεχωριστή προσφορά. Χωρίς αυτήν, όλες οι εργασίες γίνονται επί τόπου.
- **Υπάρχουσα τεκμηρίωση**: ηλεκτρολογικά σχέδια και σχέδια δικτύου, λίστα συσκευών, στοιχεία του αρχικού εγκαταστάτη, κωδικοί visualization ή εφαρμογών.
- **Ένα πρόσωπο επικοινωνίας** στον χώρο, που μπορεί να μας δώσει πρόσβαση στους χώρους και στον ηλεκτρικό πίνακα και στο rack του δικτύου όταν χρειαστεί.

7. Όροι συνεργασίας

Τιμές και πληρωμές

- Όλες οι τιμές είναι σε ευρώ και δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ 24%.
- Ωριαία χρέωση: τιμολόγηση με την ολοκλήρωση κάθε εργασίας ή συγκεντρωτικά στο τέλος του μήνα, εξόφληση εντός 15 ημερών.
- Πακέτα: προκαταβολή του μηνιαίου παγίου έως την 5η κάθε μήνα. Με ετήσια προπληρωμή παρέχεται έκπτωση 10%.
- Επιπλέον ώρες πέραν του πακέτου τιμολογούνται στο τέλος κάθε μήνα με την τιμή του πακέτου.

Διάρκεια και λύση

- Τα πακέτα έχουν ελάχιστη διάρκεια 12 μηνών (ή 6 μηνών για σεζονική κάλυψη) και ανανεώνονται αυτόματα ανά μήνα μετά τη λήξη τους.
- Μετά την ελάχιστη διάρκεια, καθένα από τα δύο μέρη μπορεί να λύσει τη συνεργασία με έγγραφη ειδοποίηση 30 ημερών.
- Αναβάθμιση πακέτου είναι δυνατή οποιαδήποτε στιγμή. Υποβάθμιση με την επόμενη ανανέωση.
- Οι τιμές αναπροσαρμόζονται το πολύ μία φορά τον χρόνο, με ενημέρωση 60 ημέρες νωρίτερα.

Πεδίο ευθύνης

- Η υποστήριξη αφορά τα συστήματα (KNX, δίκτυα και IT, κάμερες) που καταγράφονται στη συμφωνία υποστήριξης. Δεν περιλαμβάνει εργασίες ηλεκτρολογικής εγκατάστασης ισχύος, νέες καλωδιώσεις,

επισκευές κλιματιστικών μονάδων, υποστήριξη προσωπικών υπολογιστών και λογισμικού γραφείου, ή συσκευές τρίτων κατασκευαστών, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά.
- Η ποιότητα και η διαθεσιμότητα της σύνδεσης internet είναι ευθύνη του παρόχου. Συνδρομές cloud, άδειες λογισμικού και υπηρεσίες τρίτων τιμολογούνται χωριστά.
- Δεν φέρουμε ευθύνη για σφάλματα της αρχικής εγκατάστασης, για αλλαγές που έγιναν στο σύστημα από τρίτους χωρίς την ενημέρωσή μας, ή για βλάβες από υπερτάσεις, υγρασία και κακή χρήση. Όπου τέτοια προβλήματα εντοπίζονται, θα σας ενημερώνουμε και θα προτείνουμε λύση.
- Οι συσκευές καλύπτονται από την εγγύηση του κατασκευαστή τους. Για όσες προμηθεύουμε εμείς, αναλαμβάνουμε τη διαχείριση της εγγύησης.
- Οι χρόνοι απόκρισης δεν ισχύουν σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας, διακοπής ρεύματος ή διαδικτύου από τον πάροχο, ή όταν δεν είναι δυνατή η πρόσβαση στον χώρο.

Ιδιοκτησία δεδομένων και εμπιστευτικότητα

- Το έργο ETS, τα αρχεία ρυθμίσεων και κάθε έκδοσή τους ανήκουν σε εσάς. Με κάθε αλλαγή, και σε περίπτωση λήξης της συνεργασίας, σας παραδίδουμε την πιο πρόσφατη έκδοση.
- Κωδικοί, κλειδιά και στοιχεία πρόσβασης φυλάσσονται κρυπτογραφημένα και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή των υπηρεσιών. Τηρούμε τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (GDPR).
- Το υλικό των καμερών παραμένει αποκλειστικά στο καταγραφικό σας. Δεν προβάλλουμε, δεν εξάγουμε και δεν κρατάμε αντίγραφα εγγραφών, εκτός αν μας το ζητήσετε γραπτά για συγκεκριμένο περιστατικό. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας των εγγραφών παραμένει ο ιδιοκτήτης της εγκατάστασης.

8. Γιατί SyncTeQ

- **Πιστοποιημένος KNX Partner** με εμπειρία σε κατοικίες, ξενοδοχειακές μονάδες και σκάφη.
- **Γνώση φιλοξενίας:** σχεδιάζουμε λύσεις ελέγχου δωματίων με γνώμονα την εμπειρία του επισκέπτη και την εξοικονόμηση ενέργειας.
- **Διαφάνεια:** γραπτή εκτίμηση πριν από κάθε εργασία, αναφορά μετά, καμία χρέωση χωρίς έγκριση.
- **Ένα σημείο επικοινωνίας** για KNX, δίκτυα, κάμερες, κλιματισμό και ενέργεια, ώστε να μη χρειάζεται να συντονίζετε πολλούς τεχνικούς.

9. Επόμενα βήματα

1. Επιλέγετε την επιλογή Α ή ένα από τα πακέτα της επιλογής Β.
2. Συμπληρώνουμε μαζί τη φόρμα επιλογής και υπογράφουμε τη συμφωνία υποστήριξης.
3. Μας αποστέλλετε την τεκμηρίωση και τα στοιχεία πρόσβασης της ενότητας 6.
4. Ολοκληρώνουμε την αρχική αξιολόγηση και η υποστήριξη ξεκινά άμεσα.

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή για προσαρμογή των πακέτων στις ανάγκες της εγκατάστασής σας.

Με εκτίμηση,
Η ομάδα της SyncTeQ

Πελάτης / Επωνυμία: ..... Εγκατάσταση: .....

Φόρμα επιλογής (σημειώστε)	Μηνιαίο πάγιο
Συστήματα που καλύπτονται: ☐ KNX ☐ Δίκτυα και IT ☐ Κάμερες (CCTV)	
☐ Επιλογή Α: Ωριαία χρέωση	Χωρίς πάγιο
☐ Essential ☐ Professional ☐ Premium	99 € / 219 € / 389 €
☐ Ετήσια κάλυψη ☐ Σεζονική κάλυψη (μήνες: .....)	+15% για σεζονική

Για τη SyncTeQ

Υπογραφή / Ημερομηνία

Για τον πελάτη

Υπογραφή / Σφραγίδα / Ημερομηνία