# 1.3\_symvolaia

Συμβόλαια Υποστήριξης

|  |
| --- |
| Description text |

**1.** Fill in the blank fields in this text:

Τα προβλήματα που παρουσιάζουν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές μπορούν να

καθυστερήσουν τη ροή των επιχειρήσεων της εργασίας για μεγάλο διάστημα

διότι ​[1]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​

**2.** Drag and drop the words to their places:

Τα προβλήματα που παρουσιάζουν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές μπορούν να

καθυστερήσουν τη ροή των επιχειρήσεων της εργασίας για μεγάλο διάστημα

διότι ​[1]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​

|  |  |
| --- | --- |
| A) οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές 'παλιώνουν' αρκετά γρήγορα | C) οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές αποτελούν απαραίτητο εργαλείο λειτουργίας |
| B) τα προβλήματα πρέπει να λύνονται ειδάλλως χρονίζουν |  |

**3.** Fill in the blank fields in this text:

Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται από διάφορες επιχειρήσεις με τη μορφή

​[1]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​ υποστήριξης.

**4.** Drag and drop the words to their places:

Η υποστήριξη αυτή παρέχεται από διάφορες επιχειρήσεις με τη μορφή

​ ​[1]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​ υποστήριξης πρόκειται για μια εναλλακτική στο να

έχει μια επιχείρηση ξεχωριστό ​[2]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​και

λιγότερο προσωπικό.

​

|  |  |
| --- | --- |
| A) τμήματος μηχανογράφησης | D) συμβολαίου |
| B) συμβόλαιο | E) συμφωνίας |
| C) τμήμα μηχανογράφησης |  |

**5.** Drag and drop the words to their places:

Το συμβόλαιο υποστήριξης πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες

​ του ​[1]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​

Τα συμβόλαια υποστήριξης σχεδιάζονται ανάλογα με ​[2]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​,

​[3]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​ της επιχείρησης, ​ ​[4]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​ που διαθέτει, ​ ​[5]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​

που ​ γίνεται και τις εν γένει τις ​[6]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_​ που έχει η κάθε επιχείρηση

|  |  |
| --- | --- |
| A) τη λειτουργία | F) χρήστη |
| B) τις απαιτήσεις | G) τις ανάγκες |
| C) τον εξοπλισμό | H) τη χρήση |
| D) παρόχου | I) τις προδιαγραφές |
| E) το μέγεθος | J) απαιτήσεις |

**6.** Το Συμβόλαιο Υποστήριξης παρέχει συνήθως τα εξής

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [1] | \_\_\_\_\_\_\_ | απομακρυσμένη Υποστήριξη |  | A) | ​ Άμεση επέμβαση |
| [2] | \_\_\_\_\_\_\_ | επί της τρέχουσας τιμής χρέωσης |  | B) | Βαθμιαίες εκπτώσεις |
| [3] | \_\_\_\_\_\_\_ | κινητό Τεχνικού Υπευθύνου για |  | C) | ανταπόκριση τεχνικού |
| [4] | \_\_\_\_\_\_\_ | τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες |  | D) | Τεχνική Κάλυψη |
| [5] | \_\_\_\_\_\_\_ | Χρόνος 4, 12, 24 ή 48 ωρών για |  | E) | Άμεση Ανάγκη |

**7.** Το Συμβόλαιο Υποστήριξης παρέχει συνήθως τα εξής

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [1] | \_\_\_\_\_\_\_ | Επι των συστημάτων και των δεδομένων |  | A) | αμεση αντικατάσταση προβληματικών συσκευών |
| [2] | \_\_\_\_\_\_\_ | Επι των ηλεκτρονικών υπολογιστών |  | B) | Προληπτική συντήρηση |
| [3] | \_\_\_\_\_\_\_ | για να μην διακοπούν οι καθημερινές εργασίες της επιχείρησης |  | C) | Αφαίρεση |
| [4] | \_\_\_\_\_\_\_ | Επί του υλικού |  | D) | επίλυση προβλημάτων ή αναβάθμιση |
| [5] | \_\_\_\_\_\_\_ | Επι του λογισμικού |  | E) | Νέες συνδέσεις και εγκαταστάσεις υπολογιστών |
| [6] | \_\_\_\_\_\_\_ | Στο υπάρχον δίκτυο |  | F) | πρόβλεψη για Θέματα ασφαλείας |
| [7] | \_\_\_\_\_\_\_ | για ιούς ή άλλου κακόβουλο λογισμικό |  | G) | επισκευές ή αναβάθμιση |

# Κλειδιά απάντησης

| Ερώτηση | Απάντηση |  | Ερώτηση | Απάντηση |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | [1] οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές αποτελούν απαραίτητο εργαλείο λειτουργίας |  | 5 | 1-F  2-G  3-E  4-C  5-H  6-J |
| 2 | 1-C |  | 6 | 1-A  2-B  3-E  4-D  5-C |
| 3 | [1] συμβολαίου, συμβολαιου |  | 7 | 1-F  2-B  3-A  4-G  5-D  6-E  7-C |
| 4 | 1-D  2-C |  |  |  |