

## **Moringo terméktámogatás (support) szolgáltatás szabályzat**

### **Mi az a terméktámogatás szolgáltatás?**

Egy szoftver - legyen szó weboldal, webshop, vagy vállalatirányítási rendszerről - napi szintű felhasználása, üzemeltetése sok operatív feladattal jár együtt, amihez gyakran elengedhetetlen a szakértői, technikai segítség.

Support (terméktámogatás) szolgáltatásunk segítségével a szoftverek zökkenőmentesen fognak működni, a felmerülő problémákat gyorsan meg tudjuk oldani.

A Support (terméktámogatás) szolgáltatásra előfizető Ügyfeleink részére e-mail, telefon és online segítségnyújtást biztosítunk a szoftverek használatával és üzemeltetésével kapcsolatos kérdésekben is.

### **Miért hasznos a Moringo terméktámogatás?**

Minden bizonnyal Ön is járt már úgy, hogy egy felmerülő hibaüzenet esetén nem tudott kihez fordulni, vagy nem jutott eszébe, hogy egy funkció hogy működik szoftvereinkben.

Hasonló esetekben Ön is bátran fordulhat csapatunkhoz.

Szakértő kollégáink e-mail és online támogatás keretében készségesen segítenek a szoftver használat érintő kérdésekben, valamint az üzemeltetés során felmerülő problémák megoldásában a megadott ügyfélszolgálati időben.

### **Mi az ügyfélszolgálat feladata?**

Az ügyfélszolgálat elsődleges feladata az eseti jelleggel felmerülő problémák kezelése, megoldása, valamint az Ügyfelek általi hibajelentések felvétele, fejlesztési igények rögzítése.

Bizonyos programhibák esetében az ügyfélszolgálat nem tud azonnali megoldást biztosítani Ügyfeleink számára. Ilyen hibák esetén a Moringo Kft. törekszik az ésszerű határidőn belül történő megoldásra.

Az ügyfélszolgálaton bejelentett hibák javítását és fejlesztési javaslatok megvalósítását illetően a Moringo Kft. fenntartja magának a jogot az elbírálásra, adott esetben a javítás, fejlesztés elutasítására.

### **Milyen szolgáltatásokat tartalmaz terméktámogatás?**

- a szoftver kezelésével kapcsolatos kérdések megválaszolására
- egyedi igények, új fejlesztések és kérések megbeszélése
- a szoftver által kiírt üzenetek értelmezése
- gyorsan elhárítható hibák megoldására ( az esetleges hibákat rögzítjük, azok javítása nem azonnal történik)
- távoli segítségnyújtás

## **Support szolgáltatás a gyakorlatban**

1, Beérkezik cégünkhöz az Ügyfél e-mail.

2, Beérkező kérdések kivizsgálása és megválaszolása.

A szolgáltatás elszámolása adminisztratív óradíj alapján kerül elszámolásra, melynek minimális egysége fél óra.

Általában 05-1 óra elegendő a legtöbb levél megválaszolására. Sok pontot tartalmazó módosítási kérések, bővítések, új fejlesztések, egyéb feladatok esetén viszont több idő szükséges.

3, Feladat megvalósítása.

3,1, A levelet megválaszoljuk, ha nincs egyéb feladat, lezárjuk a feladatot. Az adminisztrációs díjat rögzítjük.

3,2, Hibajelentés: a levél feldolgozása után a feladat átkerül a programozó kollégákhoz.

Miután megtalálták a hibát, vagy egyből javítják, és az erre fordított programozói óra rögzítésre kerül. Vagy tájékoztatjuk Ügyfelünket, hogy kb. mennyi idő lenne a javítás.

A javítást nem kötelező megrendelni. A hozzá kapcsolódó adminisztrációs és hibakeresési díj viszont minden esetben rögzítésre és számlázásra kerül.

3,3, Módosítás, új fejlesztés:

Az információk feldolgozása után kollégáink pontosítják a kérést, elkészítik a specifikációt (amennyiben szükséges).

Miután minden részlet pontosításra került, ajánlatot adunk a fejlesztésre. A fejlesztést nem kötelező megrendelni. A hozzá kapcsolódó adminisztrációs és programozói díj viszont minden esetben rögzítésre és számlázásra kerül.

3,4, Support, támogatás:

Amennyiben olyan kérdés merül, amit a 3,1, pont szerint nem tudunk e-mailben megválaszolni, egyeztetünk egy telefonos vagy online megbeszélést.

Ott át tudjuk beszélni a felmerülő kérdéseket, a rendszer működésével kapcsolatos felmerült gondolatokat, javaslatokat, új fejlesztési igényeket, módosításokat, hibákat stb.

Ebben az esetben a kapcsolódó adminisztrációs díj, a megbeszélésre fordított idő, szükség esetén pedig a programozói díj kerül rögzítésre és számlázásra.

### **Mit nem tartalmaz a terméktámogatás szolgáltatás?**

Az ügyfélszolgálat kizárólag a termékek kezelésével, használatával kapcsolatos kérdések megválaszolására szolgál és nem feladata általános számítástechnikai kérdésekhez, illetve más programok használatával kapcsolatos kérdésekhez segítséget adni.

### ***Nem tartoznak az ügyfélszolgálat keretébe az alábbi feladatok:***

- számítógép vagy program konfigurálása
- vírusirtó, illetve egyéb nem a Moringo Kft. által szállított szoftver konfigurálása, beállítása
- adatbázis mentés vagy javítás
- hálózatos telepítés felügyelete
- adatfeltöltés, migrálás
- oktatást helyettesítő, folyamatos segítségnyújtás
- oktatás, betanítás
- programozás, egyedi fejlesztés, a rendszerekben történő módosításokat
- telepített szoftver esetén a szerverrel kapcsolatos hibák, vagy abból eredő hibák megválaszolása, kezelése, javítása
- a böngésző és kiegészítői nem megfelelő verziójából, vagy egyéb azzal kapcsolatos beállításokra vonatkozó segítségnyújtás
- bármilyen szerverrel és levelezéssel kapcsolatos segítségnyújtás

### **Mi történik a terméktámogatás lejáratá után?**

A terméktámogatás lejáratá után is használható a szoftver, viszont a fent megnevezett szolgáltatások nem lesznek érvényesek. A terméktámogatást évente lehet hosszabbítani.

### **Nincs terméktámogatásom, de szükségem van a segítségre!**

Azon Ügyfeleink, akik nem rendelkeznek érvényes Support (terméktámogatás) szerződéssel, olyan fejlesztői és adminisztratív keretszerződéssel vehetik igénybe az ide vonatkozó szolgáltatásokat, amely része a Support szolgáltatás.

A Moringo Kft. fenntartja a jogot, hogy megtagadja azon Ügyfelek részére a válaszadást, akik nem rendelkeznek érvényes terméktámogatással, és/vagy fejlesztői és adminisztratív keretszerződéssel.

### **A terméktámogatás szolgáltatás elérhetősége**

Elsődlegesen e-mailben: [fejleszt@moringo.hu](mailto:fejleszt@moringo.hu)

### **Szolgáltatással kapcsolatos rendelkezések**

A Moringo Kft. a legjobb tudása szerint segít a jelzett problémák megoldásában, de a szolgáltatást igénybe vevő tudomásul veszi, hogy nem minden számítástechnikai és programkezelési probléma oldható meg telefonon, illetve írásban. Ilyen esetben a Moringo Kft. – mindenkorai szolgáltatási díjai mellett – kész helyszíni vagy távsegítséget nyújtani a Felhasználónak, illetve lehetővé teszi a Felhasználó számára az oktatásokon történő részvételt.

A Felhasználó elfogadja, hogy a helyszíni vagy távsegítséggel történő problémamegoldás, nem minden esetben a hibabejelentéssel egy időben történik.

## **Szolgáltatási díjak és feltételek**

A Moringo Kft. a Support szolgáltatás szerződést a Ügyfelek egyedi igényei alapján készíti el, amely tartalmazhatja a munkaidőn kívüli terméktámogatás feltételeit is.

### **Fizetési lehetőségek, kredit összeg**

A szerződés kialakítása során minden Ügyfelünknek meghatározunk egy kredit keretösszeget.

Az összeg a szerződéskötés aláírása után, a szolgáltatás megkezdése előtt kerül kiszámlázásra.

Minden teljesített hónap végén összegezzük az elvégzett feladatokat, majd annak díját kiszámlázzuk.

Amennyiben a szerződés megszűnésre kerül, és az elszámolás után a kredit kereten marad fel nem használt összeg, azt visszautaljuk.

### **Kredit összeg felhasználás a gyakorlatban**

A példában 90.000 Ft + ÁFA kredit összeg kerül meghatározásra a szerződésben.

1, Nem kerül felhasználásra a teljes kredit összeg:

Az adott hónapban csak 50.000 Ft + ÁFA összegű szolgáltatás kerül felhasználásra.

A fennmaradó 40.000 Ft + ÁFA átvihető a következő hónapra.

Így a hónap végén csak 50.000 Ft + ÁFA kerül kiszámlázásra, amivel visszatöltésre kerül a 90.000 Ft + ÁFA összegű kredit keret.

2, Nagyobb összeg kerül felhasználásra, mint a kredit összeg.

Az adott hónapban 130.000 Ft + ÁFA összegű szolgáltatás kerül.

A hónap végén 130.000 Ft + ÁFA kerül kiszámlázásra, amivel visszatöltésre kerül a 90.000 Ft + ÁFA összegű kredit keret, valamint kiegyenlítésre kerül a többlet költség.

3, Amennyiben az adott hónapban semmilyen szolgáltatás nem lett igénybe véve - és a kredit összeg nem változik -, nincs szükség a kredit keret feltöltésére, nem kerül semmi kiszámlázásra.

Érvényes: 2022. április 01-től.