

Moringo terméktámogatás (support) szolgáltatás szabályzat

Mi az a terméktámogatás szolgáltatás?

Egy weboldal, webshop, vagy vállalatirányítási rendszer napi szintű felhasználása sok operatív feladattal jár együtt, amihez gyakran elengedhetetlen a szakértői segítség.

A zökkenőmentes használat érdekében biztosítunk ügyfeleink számára terméktámogatás szolgáltatást. A terméktámogatás szolgáltatásra előfizető Ügyfeleink részére e-mailes és telefonos segítségnyújtást biztosítunk a szoftvereink használatával kapcsolatos kérdésekben.

Miért hasznos Önnek a Moringo terméktámogatás?

1, Telefonos és e-mailes tanácsadás és támogatás

Minden bizonnyal Ön is járt már úgy, hogy egy felmerülő hibaüzenet esetén nem tudott mihez kezdeni, vagy nem jutott eszébe, hogy egy funkciót hol talál a programban. Hasonló esetekben Ön bátran fordulhat kollégáinkhoz.

Szakértő kollégáink készségesen és díjmentesen segítenek a használat során felmerülő problémák megoldásában a megadott ügyfélszolgálati időben.

2, Frissítés, upgrade

Folyamatos frissítések, nagyobb funkcionalitás. Jogosult lesz az időközben megjelenő új fejlesztésekre, funkciókra. A frissítések hibajavításokat, új funkciókat, valamint a használattal kapcsolatos kényelmi fejlesztéseket tartalmazzák.

Mi az ügyfélszolgálat feladata?

Az ügyfélszolgálat elsődleges feladata a Felhasználóknál eseti jelleggel felmerülő problémák kezelése, megoldása, valamint a Felhasználók általi hiba jelentések felvétele, fejlesztési igények rögzítése.

A Felhasználó elfogadja, hogy bizonyos programhibák esetében az ügyfélszolgálat nem tud azonnali megoldást biztosítani az ügyfél számára. Ilyen hibák esetén a Moringo Kft. törekszik az ésszerű határidőn belül történő hibajavításra.

A hibajavítás lehet aznapi, vagy a következő tervezett szoftververzió alkalmával kiadott módosítás. A hibajavítás kiadásának megítélése minden esetben a Moringo Kft. kompetenciája.

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
- a program automatikus frissítését interneten keresztül
- gyorsan elhárítható hibák megoldására (az esetleges hibákat rögzítjük, azok javítása nem azonnal történik)
- távoli segítségnyújtás

Mit veszít, ha nincs érvényes terméktámogatása?

- elveszti a garanciát (1 éven, vagy a szerződésben meghatározott időn túl)
- nem jogosult a fenti szolgáltatások igénybevételére
- nem jogosult az ingyenes telefonos tanácsadás igénybevételére
- nem elérhetőek a frissítések
- számítógép hiba esetén nem tudunk segíteni az adatok helyreállításában
- nem tudunk válaszolni a szoftver használatával kapcsolatos kérdésekre és az esetlegesen felmerülő hibákra

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.

Időigénytől függetlenül 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 lejáratát után?

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

Nincs terméktámogatásom, de szükségem van a segítségre!

Azok a Felhasználók, akik nem rendelkeznek a tárgyévre terméktámogatással, óradíj alapú tanácsadói szolgáltatás keretében, előzetes egyeztetés és az ide vonatkozó eseti, hiánytalanul kitöltött, aláírt és bélyegzővel ellátott megrendelő visszaküldése után telefonon vagy email-ben vehetik igénybe a szolgáltatást.

A szolgáltatás igénybevétele esetén minden megkezdett óra teljes óraként számlázásra kerül. Az óradíjak a Moringo Kft. mindenkori érvényes szolgáltatási díjainak megfelelően kerülnek számlázásra.

A Moringo Kft. fenntartja a jogot, hogy megtagadja azon felhasználók részére a válaszadást, akik nem rendelkeznek érvényes terméktámogatással.

A terméktámogatás „Alapcsomag” tartalma és ára

Megnevezés	Egység	Mennyiség
Telefonos segítségnyújtás a meghatározott ügyfélszolgálati időben	Max. 3 alkalom/hét Max. 1 alkalom/nap	Maxi. 15 perc/alkalom
E-mailben vagy ticketing rendszerbe érkező kérdések megválaszolása	Max. 3 alkalom/hét Max. 1 alkalom/nap	Max. 5 kérdés/alkalom
On-line Skype terméktámogatás <i>előre egyeztetett időpontban</i>	Max. 1 alkalom/hó	Max. 20 perc perc/alkalom
Moringo terméktámogatás éves díja	A megvásárolt, vagy bérelt szoftverek teljes összegének 10%-a	
Terméktámogatás minimális díja	1-3 felhasználó: 20.000 Ft + ÁFA/hó Minden további felhasználó: 5.000 Ft + ÁFA/hó	

A terméktámogatás szolgáltatás elérhetősége

Telefonon: 06-1/445-31 21

E-mailben: ugyfelszolgalat@moringo.hu

A telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon 13:00 és 16:00 óra között vehető igénybe.

Munkaidő meghatározása: munkanapokon 9:00 és 17:00 óra között

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. – mindenkori 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. fenntartja magának a jogot, hogy a közzétett terméktámogatási és egyéb díjakat előzetes figyelmeztetés nélkül megváltoztassa.

A Felhasználó a terméktámogatás igénybevételével a fentieket tudomásul veszi és elfogadja.

Tizenöt percet meghaladó időigényű segítség nem minősül telefonos segítségnek, ezért telefonon nem nyújtható!

A tizenöt percet meghaladó telefonos segítségnyújtást a Moringo Kft. jogosult a Felhasználó felé a mindenkori szolgáltatási díjaival, legalább 1 munkaóráként számlázni.

Terméktámogatástól független szolgáltatási díjak

Szolgáltatás	Ár	Egység
Konzultációs, tanácsadói díj (telefon, Skype, személyes) <i>terméktámogatással rendelkezőknek</i>	10.000 Ft + ÁFA	Óra/fő
Konzultációs, tanácsadói díj (telefon, Skype, személyes) <i>terméktámogatással NEM rendelkezőknek</i>	17.000 Ft + ÁFA	Óra/fő
Oktatás Felhasználó telephelyén	10.000 Ft + ÁFA	Óra/fő
Kiszállási díj (Budapest területén belül)	15.000 Ft + ÁFA	Kiszállás
Kiszállási díj (Budapest területén kívül)	130 Ft + ÁFA	Km

A Budapesten kívüli kiszállási díj a Moringo Kft. székhelye és a cél közötti oda-vissza útra eső km díj összege alapján kerül kiszámításra. Minimum összege 12.000 Ft + ÁFA

Kiegészítő szolgáltatások

Előre leköötött rendelkezésre állás	
Érvényes terméktámogatással rendelkező ügyfeleinknek lehetősége van átalánydíjas szolgáltatási szerződés megkötésére, ami előre leköötött időpontokban, havi rendszerességgel biztosít helyszíni, továbbá távoli elérési szolgáltatást. Az óradíj nem tartalmazza a kiszállás költségét.	
Szolgáltatás mennyisége	Óradíj
1 óra	10.000 Ft + ÁFA

Munkaidőn kívüli terméktámogatás szolgáltatás	
Ez a szolgáltatásunk valódi 24 órás segítséget jelent ügyfeleink részére preferált telefonszámmal, valamint internet alapú Skype távsegítséggel.	
Szolgáltatás mennyisége	Óradíj
1 óra	30.000 Ft + ÁFA (Minden megkezdett óra, teljes óraként kerül elszámolásra)

Az árak nettó árak, nem tartalmazzák a 27% ÁFA-t.

Érvényes: 2017. november 14-től.