



Támogatási jegy tájékoztató

1. Támogatási /Hiba/ jegyek, fejlesztési igények létrehozásának módjai

- eTicket Online felületen [<https://www.mrcout3.hu>]
 - a felhasználó nevet, és jelszót egyedileg juttatjuk el
- eMail-en keresztül [support@mrc.hu]
- Telefonon keresztül [+36 1 296-0074, +36 20 617 3530], eMail megerősítéssel

2. Támogatási jegyek kezelése

- A beérkezett támogatási jegyeket, rögzítjük az e-Ticket rendszerbe amiről a Megrendelő, email-ben értesítést kap.
- A bejelentett kérést, hibát 48 órán belül (munkanapokon), a Helpdesken dolgozó kolléga megvizsgálja, minősíti és a megfelelő szakértőhöz delegálja.
- A beküldött támogatási jegyeket a beérkezés sorrendjében kezeljük (ez a Vállalkozó összes megrendelőjétől beérkezett támogatási jegyeket is magába foglalja). A támogatási jegyek prioritását, a kérés,hiba jellege, és a szolgáltatási szerződés előfizetői szintje határozza meg (lásd 2 pont).
- Megrendelő folyamatosan nyomon követheti, az e-Ticket rendszeren keresztül hogy a bejelentett kérés,hiba /vagy fejlesztés megoldása milyen stádiumban van.
- Amennyiben a bejelentett kérés megoldásra kerül, úgy a Megrendelő e-mail-ben értesítést kap a megoldásról, és az elvégzett tevékenységről, illetve az egyéb elvégzendő tevékenységről.
- 1 bejelentésnél 1 kérést tudunk elfogadni, ha 1 bejelentés esetén több kérés érkezik az több támogatási jegynek számít.
- Fenntartjuk a jogot, hogy a beérkezett kérés minősítését felülbíráljuk

3. Megoldás formák

- Telefonos konzultáció
- Távoli asztal (Teamviewer)
- MR.C plus rendszer javítása, majd szervizcsomag kibocsátása
- Helyszíni kiszállás

4. Bejelentés típusa

- Kritikus hiba, 24 órán belül (munkanapokon), megkezdjük az elhárítást
 - Rendszer leállítás
- Nem kritikus hiba
 - Minden más egyéb típusú hiba



5. Támogatási jegyek száma, számának csökkenése, növelése

Támogatási jegyek számának és díjazásának megállapításához a vállalkozó az alábbi paramétereket veszi figyelembe

- Rendelkezésre állás
 - Felhasználók száma
 - Cég bonyolultsága
 - Egyedi megoldások, fejlesztések alkalmazása
 - Előfizetési szint
 - Előző időszak támogatási igénye
-
- Nem csökken
 - Ajánlatkérés
 - Folyamatban lévő ügyletekkel kapcsolatos levél, telefonváltás
 - Rendszerleállítás, amennyiben az MR.C plus a Vállalkozó üzemeltetésében van
 - Friss verzió esetén a régebbi dokumentáltan működő funkciók hibás működése (kivéve megszüntetett funkciók)
 - Kritikus hiba

 - Csökkenés
 - Minden bejelentés
 - Évi támogatási jegyek száma, nem vihető át a következő évre

 - Növelés
 - Támogatási jegy csomagok vásárlása
 - Bónusz: az eTicket rendszer legalább 70% -os használata esetén évi +2 támogatási jegy