KLIENTU ATBALSTA NOTEIKUMI

1. Piegādātājs Programmas klientu atbalstu sniedz atbilstoši šiem noteikumiem.
2. Klients izvēlas sev piemērotāko atbalsta veidu saskaņā ar klientu atbalsta cenu lapu, kas ir šī līguma pielikumā. Atkarībā no izvēlētā klientu atbalsta veida, tiek noteikta papildu ikmēneša samaksa, saziņas kanāli, reaģēšanas laiki, kā arī pakalpojumu cenas.
3. Klientu atbalsta process tiek uzsākts pēc Programmas vai tās daļas ieviešanas. Ieviešanas faktu apstiprina Pušu vienošanās vai pieņemšanas-nodošanas akts.
4. Klienta atbalsts ietver visus pakalpojumus, kas nepieciešami Klientam saistībā ar Programmas izmantošanu. Klientu atbalsta darba laiks ir 09.00-17.00 darba dienās. Saziņai tiek izmantots kāds no centralizētajiem saziņas kanāliem.
   4.1. Atbalsta portāls – help.moneo.lv.
   4.2. E-pasts: support@moneo.lv (pieteikumam vienmēr ir apstiprinājums par saņemšanu).
   4.3. Telefona zvans uz atbalsta numuru +371 6290 1166, ja ir atbilstošs klientu atbalsta veids.
   4.4. Klātienes vai attālināti sniegti pakalpojumi;
   4.5. Izmantojot individuālā konsultanta pakalpojumu, Puses vienojas atsevišķi par tām piemērotāko saziņas kanālu.
5. Visi Klienta pieteikumi tiek kategorizēti bezmaksas vai maksas pieteikumos. Pieteikumu kategorijas:

5.1. Bezmaksas pieteikumi:

5.1.1. Palīdzība darbā ar Programmu vienkāršu jautājumu gadījumā, kurus var risināt ar norādēm uz atbalsta portālu (help.moneo.lv).
5.1.2. Pieteikumi, kas radušies MONEO programmas darbības kļūdas dēļ.
5.1.3. Jaunu lietotāju, kompāniju vai funkcionalitātes pieteikumu izskatīšana, konsultēšana un izpilde, kā arī jautājumi par rēķiniem, licencēšanu, rekvizītu maiņu u.tml.
5.1.4. Klienta ieteikumi. Šādi pieteikumi tiek piereģistrēti, ja tie varētu būt nepieciešami arī citiem MONEO klientiem un tie tiek realizēti saskaņā ar izstrādes plānu.
5.1.5. Klienta vēlmju novērtējums, ja Klientam ir atbilstošs atbalsta veids, bet ne vairāk kā 1h mēnesī.
5.1.6. Pēc pieprasījuma, iepazīstināšana ar Programmas jaunākajām iespējām konkrētu risinājumu gadījumā.

5.2. Maksas pieteikumi:

5.2.1. Detalizētas konsultācijas vai apmācības par Programmu.
5.2.2. Programmas iestatījumu maiņa, izmaiņas izdrukas formās vai cita Klienta prasību realizēšana.
5.2.3. Klienta pieļauto kļūdu un to seku labošana, vai nesakritību meklēšana Klienta datos.
5.2.4. Visas klātienes vai attālinātās tikšanās, kas pieteiktas no Klienta iepriekš.
5.2.5. Klientu vēlmju novērtēšana.
5.2.6. Programmēšanas darbi atbilstoši Klienta prasībām.

5.3. Jebkura pieteikuma minimālais apstrādes laiks, kas tiek reģistrēts sistēmā, ir 15 minūtes, pat ja tiešais patērētais laiks ir bijis mazāks.
5.4. Ir situācijas, kad piesakot konkrētu jautājumu, pieteikuma kategoriju var piešķirt tikai pēc tā atrisināšanas.
5.5. Kopējais laiks, kas tiek patērēts klienta pieteikuma risināšanai, tiek summēts un sadalīts atbilstoši pieteikuma kategorijām.
6. Mēneša beigās Klientam tiek izrakstīts rēķins par visiem veiktajiem maksas pieteikumiem un darbiem, atbilstoši klientu atbalsta cenu lapā noteiktajām pakalpojuma cenām un atlaidēm.
7. Kopā ar rēķinu, tiek nosūtīta detalizēta atskaite par veiktajiem darbiem. Atskaitē tiek norādīti arī bezmaksas kategorijas pieteikumi. Pieteikumi, kas ir bezmaksas kategorijā, netiek iekļauti maksas konsultāciju aprēķinā. Pēc Klienta pieprasījuma, bezmaksas kategorijas darbu var neiekļaut sūtītajā atskaitē.
8. Ja klientam ir iebildumi par konkrētā pieteikuma iekļaušanu maksas kategorijā, tad Klientam rakstiski 2 dienu laikā jāpamato savi iebildumi un jānosūta tie uz iebildumi@moneo.lv. To izskatīs servisa nodaļas vadītājs un sniegs skaidrojumu vai izmainīs pieteikuma kategoriju.
9. Atsevišķi vienojoties, iespējams nodrošināt Klientam piemērotāku klientu atbalstu.
9.1. Individuāls konsultants, minimālā cena 120.00 EUR mēnesī. Individuāls konsultants nozīmē, ka klienta atbalsts tiek veikts pamatā komunicējot ar vienu konkrētu konsultantu.
9.2. Tehniskais atbalsts, kas nodrošina pieeju MONEO izstrādes kompānijas tehniskajiem darbiniekiem ārpus pamata darba laika no 200.00 EUR mēnesī par darba laiku 08.00 – 20.00; no 500.00 EUR mēnesī par tehnisko atbalstu 07.00-23.00.
9.3. Ātrāks reaģēšanas laiks no 100.00 EUR mēnesī ar reaģēšanas laiku 4h vai no 500.00 EUR mēnesī ar reaģēšanas laiku 2h darba laikā.