

*Egy jól működő rendszer folyamatos karbantartást és supportot igényel. Kérdések, problémák bármikor felmerülhetnek a tökéletesen, legmesszebbmenőbb körültekintéssel bevezetett rendszerénél is.*

*Egy megbízható, jó szolgáltató ezen problémák hatását a minimumon tudja tartani és úgy kezelni, hogy ez semmi komoly zavarral ne járjon és a kockázatok a lehető legkisebbek legyenek.*

*A Konica Minolta által fejlesztett „Digitális archiválás, számla- és szállítólevél kezelés” megoldáshoz kapcsolódó Szoftverkövetés és támogatási szolgáltatás csomag egy olyan komplex támogatási csomag, amelynek használatával Kofax Autostore és ScanFlow Invoices keretrendszerek gyártói szoftverkövetése és a Konica Minolta szakértői támogatása biztosítja, hogy rendszere zavartalanul működjön.*

*A gyártói és a megoldásszállítói támogatások ezen kombinációja megnövekedett biztonságot garantál az üzletmenet folytonossága szempontjából.*

*A csomag az alábbiakat tartalmazza:*

Tétel megnevezése	Periódus
Gyártói támogatás Kofax Autostore User Client Bundle *	1 év
Gyártói támogatás ScanFlow Invoices 40.000 pgs / month *	1 év
Szoftverkövetési licenck frissítéseinek telepítése, aktiválása, upgrade utáni tesztelés	1 év
Konica Minolta „Medium” üzemeltetés támogatás szolgáltatás	1 év

*\* A csomag kizárólag a fenti szoftverek megléte esetén vehető igénybe.*

*A rendszerfejlesztés során telepített szoftverek szoftverkövetése évente lejár, így fontos annak meghosszabbítása.*

*A szoftverkövetési szolgáltatás a következő előnyöket nyújtja:*

- Telepítési, aktiválási és letöltési támogatás;*
- Konfigurálás és alapvető felhasználási útmutatás;*
- Hozzáférés az új al- és főverziókhoz;*
- Az alkalmazásokban előforduló hibák javítása;*
- Incidensek bejelentése web-en vagy telefonon;*
- Dokumentációhoz és online tudásbázishoz való hozzáférés.*

*Érvényes szoftverkövetés esetén lehetséges az olyan hibák javításához is a gyártó támogatását kérni, amelyek nem a Konica Minolta által egyedileg testre szabott megoldásból, hanem az alkalmazott keretrendszer hibájából vagy annak működési környezetében történő technológiai fejlesztésekből következnek be.*

Amikor support problémák kerülnek megoldásra, igyekszünk az egyszerű rövid távú problémamegoldás mellett hosszú távú megoldásokat, javaslatokat tenni, amelyek nem csak kezelik a problémát, de meg is előzik és javítják azt.

A Szoftverkövetés és támogatási szolgáltatás csomag lehetőséget biztosít a „Digitális archiválás, számla- és szállítólevél kezelés” megoldáshoz kapcsolódó esetleges hibák és kérdések bejelentésére és ennek keretében a Konica Minolta vállalja azok kivizsgálását és elhárítását az alábbi táblázat szerint.

MEDIUM SUPPORT CSOMAG	
INCIDENS BEJELENTÉS	E-mailen keresztül
REAKCIÓ IDŐ	4 munkaóra
MUNKAKEZDÉSI IDŐ	
SÚLYOS HIBA	2 munkanap
KÖZEPES HIBA	4 munkanap
KIS HIBA	6 munkanap
MUNKAI DŐ	H-Cs 8:00-17:00 P 8:00-14:30