

## **Teljesítéssel és számlázással kapcsolatos adminisztratív folyamatok leírása**

### **1. Kiszállítás előtti adatfelvétel(ek):**

1.1. Az Eladó a teljesítés helyére való szállítás előtt felcímkézi az eszközöket a Vevő (Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálya) által adott leltári címkékkel és összerendeli a leltári számokat és az eszközöket (név, típus, gyártási szám), azt elektronikusan (XLS) nyilvántartja és az adatszolgáltatáskor megküldi a Vevő (Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálya) számára. Címkék helye: laptop: alul; nyomtató: előoldal; router: felső oldal.

1.2. A Vevő megadja az Eladó számára a telepítési helyeket és a kapcsolódó információkat:

- Képviselő/szószóló neve
- Iroda címe
- Kiszállítandó eszközök neve, darabszáma
- Átvételre, szolgáltatás igénybevételre meghatalmazottak neve(i)
- Az iroda vagy a képviselő/szószóló vagy a meghatalmazott elérhetősége(i)

### **2. Irodai üzembe helyezés, szolgáltatás ügymenetével kapcsolatban**

2.1. Üzembe helyezés igazolása képviselőnként külön, szállítólevél alapján történik. A szállítólevelel meg kell jelölni az átadott eszközök nevét, típusát, leltári és gyári számát, az üzembe helyezés tényét és az oktatás megtörténtét (első üzembe helyezés esetén). A képviselő/szószóló vagy meghatalmazottja neve olvasható feltüntetésével és aláírásával igazolja a szállítólevél helyességét.

2.2. Amennyiben a meghatalmazott nevét nem a Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálya adta meg az Eladó részére, úgy ilyen személynek az Eladó nem adhatja át az eszközöket vagy végezhet szolgáltatást.

2.3. A szállítólevelet/munkalapot az Eladó juttatja el a Vevőnek (Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálynak).

2.4. Az üzembe helyezett vagy cserélt eszközökről az Eladó elektronikus kimutatást küld a Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálynak a következő adatokkal:

- Képviselő/szószóló neve

- Iroda címe
  - Üzembe helyezett eszköz neve, típusa, leltári száma, gyári száma, üzembe helyezés ideje
  - Router esetén a 3G SIM azonosítója. Amennyiben ADSL vagy kábel modemmel csatlakozik, ez tájékoztatás céljából feltüntetendő.
3. Informatikai támogatási szolgáltatások, hibaelhárítás, problémamegoldás ügymenete
- 3.1. Az Eladó telefonon vagy email-ben fogadja a hibabejelentéseket, mely elérhetőségeket az oktatási segédanyagnak tartalmaznia kell.
- 3.2. Helyszíni kiszállást igénylő problémánál a munkalapon rögzíteni kell a következő adatokat:
- Képviselő/szószóló neve
  - Bejelentő neve
  - Iroda címe
  - Bejelentés ideje és kiszállás ideje, hossza
  - A problémás eszköz neve, típusa, leltári száma, gyári száma
  - Probléma leírása, megoldása
  - A probléma garanciális okból vagy nem garanciális okból illetve felhasználói igényből eredő voltát
- 3.3. A képviselő/szószóló vagy meghatalmazottja aláírásával és személyi igazolványszámával igazolja a munkalap helyességét.
- 3.4. A munkalapon a problémától függetlenül rögzíteni kell a nyomtató lapszámlálójának állását.
- 3.5. A munkalapot az Eladó juttatja el a Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztályának.
4. Eszközök számlázásával kapcsolatban:
- A termékek, eszközök számlázása a Szerződés 5. pontjában foglaltak figyelembevételével történik.
5. Szolgáltatások számlázásával kapcsolatban:

5.1. A havi elszámolású szolgáltatások esetén az Eladó egy számlára összevonhatja az adott hónapban történt szolgáltatások ellenértékét szolgáltatásonként csoportosítva és megjelölve az azt igénybe vevő irodákat.

5.2. A számlán levő bontásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az egyes irodák által igénybevett szolgáltatások és azok ellenértékei egyértelműen megállapíthatóak legyenek.

5.3. Példa számlabontás:

- X hónap szolgáltatási díj:
  - Iroda1
    - Szolgáltatás 1
    - Szolgáltatás 2
    - .....
  - Iroda2
    - Szolgáltatás 1
    - Szolgáltatás 2
    - .....
  - IrodaN
    - Szolgáltatás 1
    - Szolgáltatás 2
    - .....