

Sveiki.

KONFIDENCIALIAI



Mes gerbiame savo klientus ir stengiamės užtikrinti kokybišką kliento aptarnavimą.

Esame pasirengę Jums atsakyti į visus su STEKO programų naudojimu iškilusius klausimus.

Mums labai svarbi Jūsų nuomonė. Jei kils problemų, klausimų, susisiekitė nedelsiant su mumis, jei Jus džiugins mūsų aptarnavimas, iš anksto dėkojame už gerą žodį!

Čia pateikiame STEKO programų aptarnavimo ir priežiūros paaiškinimą klientams. Maloniai prašytume laišką perduoti visiems, kam jis Jūsų įmonėje gali būti aktualus. Jei Jūs jau esate susipažinę su programų aptarnavimo tvarka, atkreipiame dėmesį, kad papildytas 7 skyrius. Dėkojame už bendradarbiavimą. Linkime sėkmės.

STEKO KOMANDA

STEKO programų aptarnavimo žinynas *(pasirinkite norimą punktą pelytės pagalba)*

Redakcija: 2023-10-18

1. Kur kreiptis, iškilus klausimui, problemai, pageidavimui?.....	1
2. Kaip vyks kliento konsultavimas, problemos sprendimas?.....	1
3. Kaip perduoti STEKUI papildomą medžiagą klausimo sprendimui?	2
4. Kaip perduoti duomenis, kuriuose yra asmens duomenų?	2
5. Ar galima kreiptis dėl kito konsultanto paskyrimo?	2
6. Ar bus saugojama konsultavimo istorija, koks jos turinys, ar galima ją gauti?	2
7. Kaip bus atsiskaitoma už konsultavimą, problemos sprendimą?.....	3



1. Kur kreiptis, iškilus klausimui, problemai, pageidavimui?

Visais klausimais, susijusiais su programos aptarnavimu, prašytume kreiptis į Jums elektroniniame laiške nurodytą darbuotoją.

Kreipiantis reikėtų:

- labai trumpai apibūdinti kreipimosi tikslą;
- iškilus, Jūsų nuomone, rimtai problemai arba specialioms pageidavimams, kuriuos trumpai paaiškinti telefonu sudėtinga, malonėkite juos išsamiau aprašyti el. laiške.

! Negavus minėtos informacijos negalėsime kliento konsultuoti.

Kliento kreipimaisi bus registruojami.



2. Kaip vyks kliento konsultavimas, problemos sprendimas?

Užregistruotas kliento kreipinys (telefonu, el.paštu) bus priimtas vykdyti.

Iškilus poreikiui klientą papildomai gali konsultuoti ir kiti STEKO specialistai. Sudėtingesniems klausimams spręsti gali būti sudaroma darbo grupė.

Konsultavimas gali būti vykdomas telefonu, el. paštu, nuotoline kompiuterių valdymo sistema arba išimties tvarka vykstant pas klientą.

Atlikęs darbą konsultantas konsultavimo žurnale pateiks informaciją apie sugaištą laiką ir trumpai apibūdins atliktus darbus. Kaip taisyklė, kliento konsultavimo laikas apvalinamas 12 minučių tikslumu (1-12 min. - 12 min., 13-24 min. - 24 min. ir t.t.), kaip nurodyta 2023-04-04 direktoriaus įsakymu Nr. 1-8 patvirtintame *Klientų aptarnavimo telefonu ir internetinės telefonijos pagalba tvarkos aprašo* III skyriaus 11 punkte.



3. Kaip perduoti STEKUI papildomą medžiagą klausimo sprendimui?

Jei klientas norėtų el. paštu, nuotoline forma arba tiesiogiai perduoti konsultantui papildomą medžiagą (ekrano nuotrauką, dokumento fragmentą, failą, popierinius dokumentus ir pan.), kurioje yra asmens duomenų (pvz., vardas, pavardė, pareigos arba kita informacija, pagal kurią galima būtų identifikuoti asmenį), visus asmens duomenis būtina nuasmeninti (ištrinti, užtušuoti, pakeisti ir pan.) ir perduoti tik nuasmenintą duomenų kopiją.

Daugelyje STEKO programų yra galimybė perduoti nuasmenintą duomenų kopiją, Jums padės konsultantas.

Jei nėra galimybės nuasmeninti informacijos, būtina kreiptis į STEKĄ info@stekas.lt ir užpildyti nustatytos formos prašymą dėl duomenų, kuriuose yra asmens duomenų, perdavimo.

Jei STEKĄ el. paštu pasieks nenuasmeninta informacija ir ji nebus įforminta prašymu, ji bus nedelsiant sunaikinta. Pagal galimybes apie tai bus pranešta klientui.



4. Kaip perduoti duomenis, kuriuose yra asmens duomenų?

Jei tarp kliento ir STEKO yra sudarytas asmens duomenų tvarkymo susitarimas, duomenis perduoti reikia taip, kaip nurodyta susitarime.

Kitais atvejais iškilus poreikiui perduoti STEKUI duomenis, kuriuose yra asmens duomenų, būtina užpildyti nustatytos formos prašymą. Dėl prašymo formos reikėtų kreiptis į STEKĄ info@stekas.lt.

Jei STEKĄ el. paštu pasieks nenuasmeninta informacija, kuri nebus įforminta prašymu arba asmens duomenų susitarimu, ji bus nedelsiant sunaikinta. Pagal galimybes apie tai bus pranešta klientui.



5. Ar galima kreiptis dėl kito konsultanto paskyrimo?

Taip, Jūs galite prašyti paskirti kitą konsultantą, nurodydami pakeitimo priežastį. STEKAS pasistengs įgyvendinti kliento pageidavimą, tačiau nesuteiks garantijos, kad konsultantas bus paskirtas nedelsiant.



6. Ar bus saugojama konsultavimo istorija, koks jos turinys, ar galima ją gauti?

Siekiant užtikrinti konsultavimo duomenų tikslumą klientų konsultavimo žurnale saugojama istorija: kreipimosi dėl konsultacijos data, kliento kontaktiniai duomenys, problemos aprašymas, konsultanto vardas, pavardė, darbų atlikimo data, konsultanto sugaištas laikas, atlikto darbo trumpas aprašymas.

Klientui pageidaujant išrašas iš registracijos žurnalo gali būti perduotas el. paštu. Apie pageidavimą gauti ataskaitas būtina pranešti el. paštu info@stekas.lt. Negavus pageidavimo ataskaitos klientui nebus siunčiamos.



7. Kaip bus atsiskaitoma už konsultavimą, problemos sprendimą?

Jei klientas ir STEKAS pasirašė paslaugų dėl programos aptarnavimo arba įsigijimo su nurodytomis aptarnavimo sąlygomis teikimo sutartį, mokėjimas už atliktas konsultavimo paslaugas ir papildomus darbus vykdomas taip, kaip nurodyta sutartyje. Dažniausiai sutartyje yra nurodyta, kokį valandų skaičių klientas konsultuojamas be papildomo mokesčio, koks darbų įkainis galios viršijus sutartyje numatytą konsultavimo ar papildomų darbų atlikimo laiką. Pastaruoju atveju už papildomai sugaištą laiką klientas atsiskaito pagal klientui el. paštu pateiktą išankstinę sąskaitą faktūrą.

Didžiojoje dalyje aptarnavimo sutarčių nurodyta, kad **be papildomo mokesčio klientui teikiamos šios paslaugos:**

1. Programos klaidų taisymas
2. Sugadintų duomenų tvarkymas, jei paaiškėja, kad duomenys buvo sugadinti dėl STEKO kaltės.
3. Konsultavimas **darbo su programa klausimais**, neviršijant sutartyje numatyto konsultavimo laiko limito (telefonu, el.paštu, nuotoline kompiuterių valdymo sistema)
4. Programos naujinimai (teisės aktų kaitos atvejais)

Įprastai papildomai apmokamos šios paslaugos:

1. Naujų funkcijų vystymas (arba esamų keitimas), tobulinimas pagal kliento pageidavimą
2. Mokymai dirbti su programa ar jos moduliais (ne trumpalaikė konsultacija)
3. Konsultavimas darbo su programa klausimais, jei buvo viršytas konsultacijų laiko limitas, nurodytas aptarnavimo sutartyje
4. Konsultavimas kliento darbo vietoje arba kitais ne darbo su programa, klausimais (pvz., naujų funkcijų projektavimo tema),
5. Kliento duomenų tvarkymas, jei paaiškėja, kad duomenys buvo sugadinti ne dėl STEKO kaltės
6. Kiti darbai (tikslinama atskirai).

! Klientas, pageidaujantis el. paštu gauti išrašą apie atliktas paslaugas per konkretų periodą, apie tokios ataskaitos poreikį turi pranešti adresu info@stekas.lt. Negavus informacijos ataskaitos klientui nebus siunčiamos.

Jei klientas ir STEKAS nėra pasirašę programos aptarnavimo sutarties, apmokėjimas už atliktas paslaugas bus vykdomas pagal STEKO darbuotojo faktiškai sugaištą darbo laiką problemai ar pageidavimui išspręsti. Kliento poreikius dėl konsultavimo ir papildomų darbų atlikimo registruoja STEKO administratorė. Klientui išsiunčiama sąskaita išankstiniam apmokėjimui. Po išankstinės sąskaitos apmokėjimo, Klientas siunčia pavedimo kopiją STEKO el. laiške nurodytu el.pašto adresu. Gavus pavedimo kopiją, STEKO administratorė nurodo darbuotoją, kuris atliks darbą.

STEKO administratorės kontaktai: tel. 8 5 278 0670, info@stekas.lt



Ši laišką parengė UAB „Stekas“ darbuotojas.

Šioje žinutėje bei jos prieduose esanti informacija gali būti konfidenciali ir jos naudojimas bei platinimas gali būti ribotas. Jeigu Jūs gavote žinutę per klaidą, prašome nedelsiant informuoti siuntėją el. paštu arba telefonu ir ištrinti žinutę bei jos priedus iš savo sistemos. Tokiu atveju draudžiama žinutę ir jos priedus naudoti, platinti, kopijuoti ar atskleisti jų turinį kitiems asmenims.