



Serviceabonnemang

– Din trygghetsgaranti

Serviceabonnemanget är din trygghetsgaranti som förutom supporthjälp ger dig fria uppdateringar. Det är viktigt att du känner dig trygg med att ditt system är uppdaterat enligt de förändringar som sker i lagstiftningen. Hogias serviceabonnemang garanterar dig system som utvecklas för att din administration ska fungera och vara anpassad till samhällets krav, nu och i framtiden.

Följande ingår i serviceabonnemanget

Kundsupport

Vi supportar användarfrågor på redan driftsatta system. Du kan dygnet runt få hjälp via vårt Kundtorg www.kundtorg.hogia.se i form av t ex hjälpguider och instruktionsdokument. Supporten nås även via telefon, e-post eller fax. Vi reserverar oss för att öppettiderna kan ändras under året.

Uppdateringar

Serviceabonnemanget ger dig tillgång till vårt Kundtorg där du alltid kan hämta den senaste versionen av din programvara. Önskar ni beställa en skiva via post sker detta mot en extra avgift.

Guider

Med våra multimediala supportguider på Kundtorget har du tillgång till support 24 timmar om dygnet, 365 dagar om året.

Support via kundtorg

På www.kundtorg.hogia.se kan du, dygnet runt, själv söka hjälp på dina frågor samt ladda ner den senaste versionen.

Medbestämmande

Vi lyssnar på de önskemål våra användare framför och har med oss dessa under utvecklingen av systemen.

Nyhetsbrev

Med serviceabonnemanget får du tillgång till både bransch- och systemrelaterade nyhetsbrev som löpande hjälper dig att hålla dig uppdaterad på förändringar. I nyhetsbrev får du även informationer om nya versioner, tips och råd om hur du bäst utnyttjar dina system, aktuella erbjudanden och kampanjer samt en hel del annat som kan vara intressant.

Digitala handböcker

I samband med att vi introducerar nya versioner av systemen kommer de även att innehålla en uppdaterad version av handböckerna i elektronisk form.

Avtalstid

Det belopp du betalar för systemet innefattar en engångsavgift för licensen samt serviceabonnemang under ett år från inköpstillfället. Licens och serviceabonnemang förlängs därefter i perioder om ett år i taget. Uppsägning måste ske senast tre månader före abonnemangsperiodens utgång, annars förlängs serviceabonnemanget automatiskt med 12 månader.



Serviceabonnemanget har framförallt två stora fördelar. Dels får vi bättre kontroll på vad vår IT kostar, men främst ger det en trygghet genom att vi alltid har tillgång till de senaste uppdateringarna av programmen. Via kundtorget får vi även svar på de vanligaste frågorna och en kunnig telefonsupport vid behov.



Kurt Vanneback
Controller, Galären i Luleå

Villkor

Hogia Fastighetssystem AB innehar upphovsrätten och äganderätten till programvaran. I samband med avisering av ny Serviceabonnemangsperiod äger Hogia Fastighetssystem AB rätt att justera priset. Programvaran är skyddad av svensk upphovsrättslagstiftning och tillämpliga internationella lagar och konventioner.

Äganderätten förblir Hogias, men användaren förvärvar rätten att använda programvaran. Nyttjanderätten består så länge kunden har Serviceabonnemang eller till den tidpunkt Hogia säger upp licensen p g a att kunden väsentligen åsidosatt sina skyldigheter enligt villkoren i licensavtalet. Mer om detta kan du läsa vid installation samt i programmets hjälpsystem.

Tilläggstjänster

Vi erbjuder flera tjänster utöver ditt löpande serviceavtal. Konsultationerna anpassas efter dina förkunskaper och företagets behov.

Driftsättning

Att driftsätta ett system handlar för oss om installation, parameter-sättning, tester och verifiering, en tjänst som vi tillhandahåller.

BAS-utbildning

Vi erbjuder företagsanpassade grundutbildningar i systemet så att du får en snabbare uppstart och lär dig använda programmet på rätt sätt. En konsult kommer ut till er på plats.

Behovsanpassad konsultation

Den behovsanpassade konsultationen skräddarsys helt efter era specifika önskemål. Konsultationen sker på plats hos er på företaget.

Webb-konsultation

Vi utför även konsultation direkt online via Internet. Detta ställer dock vissa tekniska krav på miljön ni arbetar i. En online-konsultation kan vara ett prisvärt alternativ för dig som endast behöver några få timmars konsultation eller hjälp med felsökning via fjärrstyrning.

Konvertering

Behöver du hjälp med att konvertera över material från ert befintliga system till ert nya kan vi ofta hjälpa till med detta.

Integration

Vi tillhandahåller teknisk hjälp för att öppna upp våra system till olika för- och eftersystem.