


DIN TRYGGHETSGARANTI



Serviceabonnemanget är din trygghetsgaranti som förutom supporthjälp ger dig fria uppdateringar och ersätter systemet vid skada.

Det är viktigt att du ska känna dig trygg med ditt system och förändringar i lagstiftningen får inte göra det inaktuellt över en natt. Hogias serviceabonnemang garanterar dig system som utvecklas för att din administration ska fungera och vara anpassad till samhällets krav, nu och i framtiden.

SERVICEABONNEMANG

Januari 2010

Följande ingår i ditt serviceabonnemang

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 vår frågebank, hjälpguider och instruktionsdokument. E-post, telefonnummer och fax till supporten finner du i systemet under menyn "Hjälp och valet "Om Hogia...".

GRANSKNING AV SYSTEM

Om systemet inte behandlar informationen korrekt, hjälper vi er att felsöka och identifiera vad som kan vara orsaken.

UPPDATERINGAR

I serviceabonnemanget ingår fria uppdateringar, vilket innebär att du alltid har senaste versionen utan extra kostnad. Om något händer med ditt system kan du alltid få ett nytt från oss via vår hemsida www.kundtorg.hogia.se. Önskar ni beställa en skiva via post sker detta mot en extra debiteringsavgift.

FRÅGOR OCH SVAR DIREKT I PROGRAMMET

Via programmets frågefunktion loggas du automatiskt in på Kundtorget och kan enkelt söka svar på supportfrågor direkt i vår innehållsrika frågebank.

GUIDER

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

NYHETSBRIV

Genom våra systemrelaterade nyhetsbrev får du löpande information om nya versioner, tips om hur du bäst utnyttjar dina system, råd, erbjudanden och mycket mer.

UPPGRADERING

Vill du byta till ett större administrativt system har vi mycket förmånliga uppgraderingspriser för alla kunder med giltigt serviceabonnemang.

KUNDTORGET PÅ INTERNET

Du får tillgång till vårt Kundtorg på Internet. Här hittar du värdefull användarinformation samt instruktioner, erbjudanden mm. Här kan du också beställa eller ladda ner uppdateringar av dina system.

MEDBESTÄMMANDE

Synpunkter och önskemål gällande systemen tas hela tiden tillvara. Vi lyssnar på de önskemål våra användare framför och har med oss dessa under utvecklingen av systemen.

ELEKTRONISKA HANDBÖCKER

Vi ser till att du alltid har aktuella 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 service under ett år från inköpstillfället. Licens och serviceabonnemang förlängs därefter i perioder om ett år i taget.

Uppsägning av serviceabonnemang skall ske skriftligen senast tre månader före innevarande ettårsperiods utgång. Om så inte har skett förnyas serviceabonnemanget automatiskt en ettårsperiod i taget.

KONSULTATION

Önskar du få hjälp med systemet utöver vad som ingår i Serviceabonnemanget har vi våra konsulter till hjälp. Vi erbjuder flera olika tjänster och utifrån ert behov och era förkunskaper anpassar vi utbildningen/konsultationen.

Vissa uppdrag kan vi utföra via telefon och webb, medan andra kräver att en konsult/tekniker kommer ut till företaget för att genomföra en noggrannare genomgång.

Våra konsultationer kan skraddarsys helt efter era frågeställningar och utgångspunkter. Ni kanske behöver hjälp med installation, genomgång av registren eller en utbildning i hur ni på bästa sätt nyttjar systemet utifrån er vardag.

Tänk på att det är viktigt att driftsättning- en görs korrekt och att det finns minst en person på företaget som är systemutbildad.