

# SERVICEABONNEMANG

## - 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.

### 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](http://www.kundtorg.hogia.se) i form av t ex 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](http://www.kundtorg.hogia.se). Önskar ni beställa en skiva via post sker detta mot en extra debiteringsavgift.

#### GUIDER

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

#### NYHETSBREV

Genom våra systemrelaterade nyhetsbrev får du löpande information om nya versioner, tips om hur du bäst utnyttjar dina system, bra råd och erbjudanden i form av bland annat RSS-feeds, kontinuerliga supporttips och mycket mer.

Du får också en prenumeration på Hogias nyhetsbrev Ekonomi-info som är ett nyhetsbrev inom ekonomi, skatt och redovisning. I nyhetsbrevet sammanställer vi och tolkar de senaste bestämmelserna som du bör ta hänsyn till och som påverkar dig i ditt arbete.

#### SUPPORTSIDOR PÅ INTERNET

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

#### UPPGRADERING

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

#### 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 följans 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.



2008-12-03

## 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, parametersättning, tester och verifiering, en tjänst som vi tillhandahåller.

#### BAS-konsultation

Vi erbjuder företagsanpassade grundutbildningar i systemet så att du får en snabbare uppstart och lär dig lägga in underlag 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.

#### ONLINE-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 någon timmes 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 hjälpa till med detta.

#### INTEGRATION

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

### Uppgradera till vår VIP-support

För dig som har ett större behov av supporthjälp, kan välja att utöka serviceabonnemanget med VIP-support. Vår VIP-support erbjuder er:

- Extra hög tillgänglighet.
- VIP-medarbetare med en mycket hög teknisk kompetens.
- Lång erfarenhet kring våra system.
- Personlig service där varje medarbetare har färre antal kunder, vilket gör att vi lär känna dig som användare och företaget.
- Fjärrstyrning – vi har möjlighet att koppla upp oss mot ditt system.

HOGIA BUSINESS SOFTWARE AB  
444 28 Stenungsund  
Tel: 0303-688 70  
Fax: 0303-666 96  
E-post: [hbs.nysalj@hogia.se](mailto:hbs.nysalj@hogia.se)  
[www.hogia.se/software](http://www.hogia.se/software)

