

Supportinformation

Alla insatser från vår sida ska stå i rimligt förhållande till avgiften!

En supportavgift om c:a 50 - 100 kr avser c:a 5 - 15 minuter supporttid.

Skulle det behövas mer tid avgörs detta från fall till fall.

Normalt klarar sig ett ärende inom denna tid.

HANTERING AV SUPPORTÄRENDE

Vi lämnar, efter eget val, support via Internet, e-post, eller telefon samt fjärrstyrning vid begäran om support för programvaror från DoFree gruppen. Vi kan hjälpa till med fel i produkten, installation av nya versioner, omsortering av dataregister och handhavande som ej är beskrivet i någon form av dokumentationen.

Vi åtgärdar anmälda produktfel, som på ett allvarligt sätt påverkar funktionen hos produkten, så snart det är möjligt. Vi förbehåller oss dock rätten att avgöra när och hur ett fel ska rättas, samt när och hur en åtgärd ska utföras, eftersom vi är den som har överblicken av konsekvenserna av en rättning/ändring i produkten. Vi åtgärdar fel som inte på ett allvarligt sätt påverkar kundens användning av produkten och/eller produktens funktion, ibland tidigast vid nästa version/service version av produkten. När nästa version släpps kan av praktiska skäl inte förutspås.

Vi medverkar till att återställa dataregister från senaste säkerhetskopian med rimliga insatser och mot gällande timersättning.

Vi medverkar till att skapa nya och ändra i befintliga rapporter, dokument, programdelar mm mot gällande timersättning. S.k. programanpassning. Även nytveckling förekommer. Dock räknas inte detta som support.

FÖRBEREDANDE SÄKERHETSKOPIERING

Vi anser det vara normalt och nödvändigt förfarande att göra en komplett säkerhetskopiering av systemet innan vi påbörjar en felsökning eller supportåtgärd. Om detta inte görs minskar möjligheterna att åtgärda skador från onormala systemhändelser eller skador som kan uppstå som ett resultat av tillhandahållandet av supporttjänster. Ni ansvarar för att utföra de åtgärder som krävs för att säkerställa integritet och säkerhet för programvara och data som skydd mot obehörig åtkomst. Du är också ansvarig för rekonstruktion av förlorade eller ändrade filer vid allvarliga problem. Vi kan eventuellt hjälpa till att återskapa datafiler om goda backup rutiner saknas, men resultatet kan inte garanteras och dessa aktiviteter ska anses vara en separat och tydligt debiterbar tjänst.

SUPPORTTIDER

ALLA SUPPORTÄRENDEN SKALL SKICKAS VIA E-POST, och i förekommande fall även vara förskottsbetalt.

Dygnet runt, 7 dagar i veckan tar vi emot E-POST! Du får svar inom 24 timmar. Vanligtvis inom timmen.

Supportärende måste alltid inledas genom en e-post förfrågan.

Telefonsupport endast på vår anmodan. Detta för att vi skall kunna förbereda oss på ditt problem, samt låta rätt person hantera ditt ärende.

DINA NÖDVÄNDIGA FÖRKUNSKAPER

Vi förutsätter att du har tillräckliga kunskaper att utföra och följa med i de instruktioner som ges över telefon. Vid installation i nätverk måste själva nätverket vara uppkopplat och i drift. Problem rörande nätverket måste du själv hantera. Du måste vid installation i nätverk ha tillräckliga kunskaper att hantera filöverföring, förflyttning i nätverk, samt ha erforderliga rättigheter för att utföra dessa moment i den eller de datorer som kan komma att påverkas. Vidare förutsatt fullgoda kunskaper att hantera Internet och e-post. Saknar du kunskaper är det bättre att du låter ärendet skötas av någon med mera kunskaper i ärendet. Om du känner dig mycket osäker inför ett supportärende kan vi ibland koppla upp oss mot din dator och hantera det hela.

ATT GÖRA INNAN DU BESTÄLLER SUPPORT

Se till att du har en aktuell säkerhetskopia på i alla fall de filer som ingår i det aktuella programmet. För våra program är det vanligtvis den databasfil som tillhör. Eller i förekommande fall de filer som tillhör de olika företagen du kan ha lagt till.

Du skall också ladda hem senaste versionen av programvaran och testa om felet finns kvar, eftersom det är möjligt att problemet har åtgärdats i den sista versionen.

PROBLEMBESTÄMNING

Du kan komma att uppmanas att vidta åtgärder för problembestämmning som vi föreslår. Åtgärder för problembestämmning kan inbegripa nätverksspårningar och insamling av felmeddelanden och konfigurationsinformation. Du kan också komma att uppmanas att implementera lösningar, som att ändra produktkonfigurationer, installera nya program versioner eller nya komponenter samt modifiera processer. Vi kan inte ansvara för eventuella följdproblem detta kan medföra för andra programmoduler i datorn.

----- SLUT PÅ SUPPORT INFORMATION -----