

Villkor för Supportavtal

2 Support

Detta stycke definierar den supporttjänst som är möjlig att nyttja enligt support- och uppdateringsavtalet.

2.1 Allmänt

Supporttjänsten utförs på distans. I de fall där ärendet ej är av supportkaraktär erbjuds kunden en offert på önskad tjänst, vilken också kan vara möjlig att genomföra på distans, se kapitel 2.3 och 2.4.

- Monitors supportavdelning är för närvarande öppen dagtid¹, vardagar² måndag till fredag med avbrott för lunch. Information om aktuella öppettider finns på Monitors hemsida.
- Supportavdelningen kontaktas via fax, e-post, telefon eller ärende-registrering via Monitors hemsida.

¹ Dagtid anges enligt centraleuropeisk tidsangivelse (CET), med hänsyn tagen till sommartid.

² Med undantag från svenska helgdagar som inträffar vardagar samt fredagen i samband med Kristi himmelfärds dag.

Exempel på ett typiskt telefonsupportärende: Ett kortare telefonsamtal som har en varaktighet om ca 15 min. Om ärendet tenderar att dra ut på tiden och ej berör sådant som klassificeras som support erbjuds kunden att köpa denna tjänst som utökad support eller utbildning.

- I samband med supportärenden finns möjlighet att fjärrstyra kundens dator om så önskas.
- Kunden ska ha den senaste, av Monitor utsända, versionen installerad.
- Personen som kontaktar supportavdelningen och önskar support måste ha den användarbehörighet som krävs för att få hjälp med önskad funktion.

Exempel: Det är endast möjligt att få hjälp med betalning av fakturor om detta ingår i användarens behörighet.

- Monitor besvarar supportärenden inom ett arbetsdygn.

2.2 Omfattning av supporttjänsten

Syftet med Monitors supporttjänst är att besvara användarfrågor som ej finns beskrivna i MONITORS hjälpfunktion. Nedan exemplifieras ärenden som är av sådan karaktär att de klassificeras som supportärenden:

- Att avhjälpa problem i MONITORS standard- och tilläggsfunktionalitet.
- Att svara på användarfrågor.
- Att rätta fel.

Om ett fel i programvaran upptäcks rättas felen vid behov i kommande utgåvor. Tidpunkten för rättningen styrs av felets allvarlighetsgrad och inverkan på programfunktionaliteten.

Följande ärenden omfattas ej av Monitors support- och uppdateringsavtal:

- Anpassningar omfattas inte av supportavtalet, endast uppdateringsavtal tecknas. Detta görs vanligtvis separat per anpassning. I de fall där kunden har tecknat särskilt supportavtal för anpassningar framgår omfattningen av supporten i det avtalet.
- Tillämpningar.
- Utbildningar.
- Tjänster i samband med uppdatering.
- Fel i maskinvara, nätverk.
- Fel med avseende på internetuppkopplingar.
- Installation som utförs eller har utförts av ej certifierade samarbetspartners.

Monitor ansvarar ej för kundens databas. Om t.ex. strömavbrott eller hårdvaru-problem förorsakar att programvara eller databas skadas eller försvinner från hårddisk (eller annan lagringsmedia), ansvarar kunden för att aktuella och validerade kopior finns tillgängliga.

2.3 Utökad support/utbildning

Vid behov av ytterligare hjälp och stöd angående tillämpningar av programmet offereras detta separat. Det kan ske både på distans och på plats hos kund. Exempel på anpassningar och tillämpningar är:

- Skräddarsydda utbildningar angående funktioner i MONITOR.
- Schemalagda standardkurser hålls regelbundet och bokas via Monitors hemsida.
- Uppdatering och installation av nya versioner av programvaran.

2.4 Joursupport

Joursupport kan bokas i samband med kundens planerade drift- och underhållsaktiviteter. Vid dessa tillfällen har Monitor personal i beredskap för att vid eventuella problem hjälpa till. Detta offereras separat. Exempel på jouraktiviteter är:

- Skarp driftsättning under kvällar och helger.
- Hantering av backup.
- Serverbyte.
- Uppgradering av programvaran till nyare versioner.