
Tukipalveluiden ehdot, Visma.net

<i>Maa:</i>	<i>Norja</i>	
<i>Versio:</i>	<i>1.0</i>	
<i>Viimeksi muutettu:</i>	<i>18.06.2015</i>	Muutosloki

Kelpoisuus: Voidaksesi käyttää tai ostaa tukipalveluita sinun on oltava Visma.net-palvelun asiakas, jolla on voimassa oleva Visma.net-lisenssi. Ennen kuin voit ostaa tukipalveluita, sinua saatetaan pyytää hyväksymään Visma.net-palvelun Palveluehdot.

Ellei toisin ole tässä mainittu, tukipalveluissa käytetään samoja termejä kuin Visma.net-palvelussa, mukaan lukien sopimusedut. Kaikki isoilla alkukirjaimilla kirjoitetut termit tarkoittavat samaa kuin palveluehdoissa. Sanoilla "sinä" tai sen taivutusmuodoilla viitataan Asiakkaaseen.

Kaikkina aikoina sovellettavat Visma.net-palveluehdot on esitetty sivustolla www.visma.net/en/General/Terms-of-service/overview/

Huomaa: Jotkut asiakkaat ovat voineet hankkia Vismalta muita lisäohjelmistoja kuin Visma.net-ohjelmistoja. Nämä ehdot koskevat ainoastaan Visma.net-palvelua kytkäisenä saatavista tai vastaavista ohjelmistoista sekä muihin kuin Visma.net-ohjelmistoihin integroinneista riippumatta.

Tukipalveluita koskevat määritelmät ja lisätiedot ovat sivustolla www.visma.net/support

Perustuki – sisältyy

Kaikki Visma.net-palvelut sisältävät perustuen. Perustuki sisältyy Visma.net-palvelun lisenssimaksuun, eikä siitä veloiteta erikseen.

Perustuki oikeuttaa käyttämään Visman itsepalvelutukiresursseja, kuten verkko-ohjetta, foorumeita sekä Usein kysyttyä (FAQ) -sivun sisältöä. Perustuen tarkoitus on auttaa Visma.net-palvelun toimintaan ja käytettävyyteen liittyvissä päivittäisissä ongelmatilanteissa, kuten sisäänkirjautumisessa ja päivittäisessä liiketoimintakäytössä.

Voit esittää pyyntöjä sekä ilmoittaa ohjelmiston häiriöistä ja virheistä itsepalvelukanavamme kautta tai puhelimitse.

Laajennettu tuki – valinnainen

Laajennettu tuki tarjoaa sovellustukea tietyille Visma.net-palveluille. Voit hankkia sen Kaupasta (Store) tai ottamalla yhteyttä kumppaniisi tai Vismaan.

Laajennettu tuki on kaikkien Käyttäjiesi käytettävissä. Se on sidottu asiakkuuteen eikä yksittäisiin Käyttäjiin.

Laajennetun tuen säännöt ovat samat kuin Visma.net-tilauksissa: voit tilata ja lopettaa tukipalvelut aivan samalla tavalla kuin Visma.net-Palvelut ja Moduulit. Vastaavalla tavalla Laajennettu tuki näkyy moduuleina Visma.net-laskussasi, ja se laskutetaan samoilla ehdoilla kuin Visma.net-palvelu.

- Lue Palveluehdot ja erityisesti luvut 5. Hinnoittelu ja laskutus ja 8. Irtisanominen ja keskeyttäminen, ennen tukipalveluiden tilaamista.
- Laajennetun tuen kaikkina aikoina sovellettavat hinnat on esitetty seuraavilla sivuilla:
- <https://www.visma.net/en/General/pricing/overview/>
- <https://www.visma.net/no/Generelt/priser/oversikt/>
- <https://www.visma.net/nl/algemeen/prijzen/overzicht/>

- <https://www.visma.net/sv/Allmant/pris/startpaket/>
- <https://www.visma.net/fi/yleiset/hinnoittelu/hinnat/>

Voidaksesi ostaa ja käyttää Laajennetun tuen palveluita sinun on hyväksyttävä tämä sopimus pyydettäessä. Lue erityisesti Palveluehtojen kohdat 2.4 ja 3.6.

Ehdot

- 1.1. Visma toimittaa tukipalveluita kaupallisesti järkevin keinoin. Kaikille tukipyynnöille annetaan yksilöllinen tunniste. Pyrimme käsittelemään pyyntösi yhden työpäivän kuluessa.
- 1.2. Kaikkien teknistä tukea edellyttävien ongelmien on oltava todistettavissa ja toistettavissa. Visma määrittää ja toteaa tekniset ongelmat ja ohjaa vahvistetut ongelmat kolmannen tason asiantuntijoille. (Huomaa, että tukipalvelun henkilöstö ei välttämättä pysty ratkaisemaan teknisiä ongelmia, kuten sisäänkirjautumiseen, käytettävyyteen ja ohjelmistovirheisiin liittyviä.)
- 1.3. Selvyyden vuoksi mainittakoon, että tukipalvelut eivät sisällä seuraavia asioita:
 - Tietojen muuntaminen, Tietojen vienti/tuonti, Tietojen korjaus, vianetsintä ja vastaavat
 - verotukseen, kirjanpitoon ja vastaaviin liittyvä neuvonta tai konsultointi
 - ohjelmointirajapintojen (API) käyttö palveluille
 - tuki tai koulutus paikan päällä
 - Avainasiakkaiden seuranta