

---

# Vilkår for supporttjenester, Visma.net

Land:	Norge
Versjon:	1.0
Sist endret:	18.06.2015

---

**Berettigelse:** For å bruke eller kjøpe supporttjenester, må du være en Visma.net-kunde, med en gyldig Visma.net-lisens. Det kan hende at du er nødt til å godta Vilkår for bruk for Visma.net ("TOS, " engelsk: Terms of Service) før du er i stand til å kjøpe supporttjenester.

Med mindre annet er oppgitt i dette dokumentet, har supporttjenestene samme vilkår som Visma.net, inkludert avtalepartene. Alle begrep med store forbokstaver her har samme betydning som i TOS. "Du," " deg" og "din" betyr Kunden.

Her finner du de til enhver tid gjeldende Vilkår for bruk for Visma.net:

[www.visma.net/en/General/Terms-of-service/overview/](http://www.visma.net/en/General/Terms-of-service/overview/)

**Merk:** Noen kunder kan ha kjøpt ekstra programvare fra Visma som ikke er Visma.net-programvare. Disse vilkårene gjelder kun for Visma.net, uansett produktsammensetning og lignende, inkludert integrasjoner med annen programvare enn Visma.net.

Her finner du definisjoner og ekstra informasjon vedrørende supporttjenester:

[www.visma.net/support](http://www.visma.net/support)

## Grunnleggende Support - inkludert

Alle Visma.net-tjenestene er dekket av Grunnleggende Support. Grunnleggende Support er en del av lisensavgiften for Visma.net og vil ikke faktureres i tillegg.

Grunnleggende Support gir tilgang til Vismas selvbetjente supportressurser, slik som online hjelp, forumer og ofte stilte spørsmål, og er designet for å hjelpe deg med daglige problemer relatert til Visma.net's bruk, ytelse og tilgjengelighet.

Du kan rapportere hendelser og feil i programvaren gjennom våre selvbetjente supportressurser, eller på telefon.

## Utvidet support – kjøpes separat

Utvidet Support tilbyr applikasjonsstøtte for visse Visma.net-tjenester og kan kjøpes fra nettbutikken, eller ved å kontakte din partner eller Visma.

Utvidet Support er tilgjengelig for alle dine Brukere. Den er tilknyttet Kunden, ikke individuelle Brukere.

Utvidet Support er regulert som et Visma.net-abonnement: Du kan bestille og si opp supporttjenester akkurat på samme måte som du gjør med Visma.net-Tjenester og Moduler. Utvidet Support vil vises som Moduler på din Visma.net-faktura, og faktureres i henhold til samme vilkår som Visma.net.

- Se TOS, spesielt kapittel 5: Priser og fakturering, og kapittel 8: Oppsigelse og suspensjon, før du bestiller supporttjenester.
- Gjeldende priser for Utvidet Support er tilgjengelig fra:  
<https://www.visma.net/no/Generelt/priser/oversikt/>

For å kjøpe og bruke Utvidet Support, må du godta denne avtalen når den fremlegges: se TOS, spesielt 2.4 og 3.6.

#### Vilkår

- 1.1. Visma skal bruke rimelig kommersiell innsats for å tilby supporttjenestene. Alle supportforespørsler vil få en unik identifikator. Vi vil etterstrebe å løse din forespørsel innen én arbeidsdag.
- 1.2. Alle tekniske problemer må være mulig å demonstrere og reprodusere. Visma vil diagnostisere og verifisere tekniske problemer, og eskalere bekreftede problemer til tredjelinjesupport. (Vær oppmerksom på at supportpersonale kanskje ikke vil være i stand til å løse tekniske problemer, slik som relatert til innlogging, tilgjengelighet og feil i programvaren.)
- 1.3. Vær oppmerksom på at supporttjenester ikke inkluderer forhold relatert til:
  - Konvertering av data, import/eksport av data, reparasjon, debugging og lignende av data.
  - Rådgivingstjenester relatert til skatt, regnskap og lignende.
  - Bruk av eventuelle API'er for Tjenestene.
  - Support eller opplæring på stedet.
  - Key Account - oppfølging