
Villkor för supporttjänster, Visma.net

Land:	Sverige	
Version:	1.0	
Senast ändrad:	2015-06-18	Ändringslogg

Behörighet. För att få använda eller köpa supporttjänster måste du vara Visma.net-kund med en giltig Visma.net-licens. Du kan bli anmodad att godkänna de Allmänna villkoren för Visma.net ("AV") innan du kan köpa supporttjänster.

Om inte annat anges häri används samma terminologi och samma villkor för supporttjänsterna som för Visma.net, inklusive avtalsparter. Alla termer med inledande versal i detta dokument har samma betydelse som i AV. "Du" eller "din" avser dig som Kund.

Här finns de aktuella Allmänna villkoren för Visma.net: www.visma.net/en/General/Terms-of-service/overview/

Observera: Vissa kunder kan ha köpt extra programvara från Visma som inte hör till Visma.net. Dessa villkor gäller bara Visma.net, oavsett paketering osv., samt integrationer med programvara som inte tillhör Visma.net.

Här hittar du definitioner av och ytterligare information om supporttjänsterna: www.visma.net/support

Grundläggande support – ingår

Alla Visma.net-tjänster täcks av grundläggande support. Grundläggande support ingår i licensavgiften för Visma.net och kommer inte att debiteras separat.

Grundläggande support ger tillgång till Vismas självbetjäningssupportresurser, t.ex. online-hjälp, forum samt frågor och svar, och är utformad för att hjälpa dig med vardagliga frågor som rör prestanda och tillgänglighet för Visma.net.

Du kan rapportera incidenter och felaktigheter i programvaran via vår självbetjäningsskanal eller telefon.

Utökad support – tillval

Med utökad support får du applikationsstöd för vissa Visma.net-tjänster. Du kan köpa detta tillval via Visma Store eller genom att kontakta återförsäljaren/din partner eller Visma direkt.

Utökad support är tillgänglig för alla dina Användare. Den är knuten till dig som Kund och inte till individuella Användare.

Utökad support regleras på samma sätt som Visma.net-abonnemang. Du beställer och avslutar supporttjänster precis som du gör med Visma.net-tjänster och -moduler. Utökad support kommer också att visas som moduler på din Visma.net-faktura och faktureras enligt samma villkor som Visma.net.

- Se AV, särskilt kapitel 5: "Prissättning och fakturering" och kapitel 8: "Uppsägning och Avstängning" innan du beställer supporttjänster.
- De aktuella priserna för Utökad support finns på:
- <https://www.visma.net/sv/Allmant/pris/startpaket/>

För att kunna köpa och använda Tjänsterna i Utökad support måste du godkänna detta avtal när det visas för dig. Se särskilt AV avsnitt 2.4 och 3.6.

Villkor

- 1.1. Visma kommer att använda rimliga affärsmässiga ansträngningar för att tillhandahålla supporttjänsterna. Alla supportärenden får en unik identifierare. Vi strävar efter att lösa ditt ärende inom en arbetsdag.
- 1.2. Alla tekniska supportärenden måste vara påvisbara och reproducerbara. Visma kommer att diagnostisera och verifiera tekniska problem och vidarebefordra bekräftade problem till tredjepartssupport. (Observera att supportpersonalen kanske inte kan lösa tekniska problem relaterade till exempelvis inloggning, tillgänglighet eller fel i programvaran.)
- 1.3. För tydlighets skull vill vi poängtera att supporttjänsterna inte omfattar frågor som rör:
 - omvandling av Data, import/export av Data, reparationer, felsökning mm. av Data
 - rådgivning eller konsulttjänster angående skatter, redovisning och liknande
 - användning av API:er för Tjänsterna
 - support eller utbildning på plats
 - uppföljning av nyckelkunder.