

■ SUPPORT & MAINTENANCE

De Visus helpdesk is er ten behoeve van de technische ondersteuning van onze klanten. De Helpdesk is bereikbaar via e-mail (helpdesk@ideax.nl).

De helpdesk is geopend tijdens kantooruren op alle gangbare werkdagen. Indien de helpdesk niet is geopend op deze uren of dagen zullen onze relaties hiervan vooraf in kennis worden gesteld.

Support - aan wie?

Ons support-model gaat ervan uit dat support in beginsel uitsluitend wordt verstrekt aan een vast aanspreekpunt. Support in deze zin is 'tweedelijns' support. De supportverlener (ook wel 'poweruser' genoemd) is een gebruiker die als zodanig bij IDEAX staat geregistreerd.

De poweruser moet naast applicatie-specifieke vaardigheden beschikken over een voldoende mate van kennis op het gebied van:

- het operating system waar de applicatie op draait (W98/NT/XP)
- algemene kantoorautomatisering software als in gebruik bij de opdrachtgevende organisatie (meestal bijvoorbeeld MS Office)
- IBM Domino, conform het platform waarop de applicatie draait (doorgaans momenteel R6)

Onder 'voldoende' wordt verstaan dat de poweruser zelfstandig een onderscheid moet kunnen maken tussen technische verstoringen die voortkomen uit het operating-system (client of server), algemene software, IBM Domino of de applicatie. Bij het selecteren of vervangen van de poweruser dient de opdrachtgever met deze criteria rekening te worden gehouden.

Support - hoeveel?

Het aantal incidenten dat de gekwalificeerde supportverlener aan de IDEAX Helpdesk mag richten kent geen maximum.

Maintenance

Hoewel de basisgedachte van Visus in de afgelopen acht jaar niet is veranderd, staat de ontwikkeling natuurlijk niet stil. Maintenance ziet op het recht om nieuwe versies van het product te installeren en in gebruik te nemen.

Vergoeding Support & Maintenance

Voor Maintenance en Support is op jaarbasis een vergoeding verschuldigd van 25% van de licentieprijs. Deze bijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd.

Er bestaat geen afname verplichting.

Extranet

Geregistreerde klanten met een geldige Support & Maintenance overeenkomst, hebben toegang tot het extranet. Op het extranet is onder meer aan te treffen:

- een overzicht van de historische en eventueel actuele supportcalls
- technische informatie (FAQ, handleidingen)
- jongere software versies

Click op de link 'extranet' om in te loggen. Geen gebruikersnaam en password, of bent u deze vergeten? Stuur een e-mail naar helpdesk@ideax.nl.