

Aceri Service en Support contractvoorwaarden

Het Aceri Service en Support contract wordt bij voorkeur afgesloten in combinatie met het software subscription contract van de aangeschafte software voor een gelijklopende periode van een jaar of een gedeelte daarvan. Het aantal uren wordt nader overeengekomen.

Het Aceri Service en Support contract wordt - als afzonderlijk product - afgesloten voor een nader overeen te komen aantal uren met een maximale geldigheidsduur van 1 jaar, ingaande op de factuurdatum.

Aceri sluit niet-contracthouders die wel klant zijn van Aceri uiteraard niet uit; zij worden echter pas geholpen als zij alsnog de Service en Support overeenkomst hebben afgesloten.

Openingstijden

De helpdesk is telefonisch bereikbaar van **maandag tot en met vrijdag, van 08.30 tot 17.00 uur**, uitgezonderd op feestdagen. Het telefoonnummer hiervoor is: +31 (0)318 - 616924.

Antwoorden en oplossingen op vragen en problemen die aangemeld zijn via de e-mail:

support@aceri.nl worden onder vermelding van een support call referentienummer, telefonisch of via e-mail naar u teruggestuurd.

Aanmelden van helpdesk vragen

Wanneer u geconfronteerd wordt met een probleem of een vraag over het gebruik van de bij ons aangeschafte software, kunt u met onze helpdesk contact opnemen. Uw probleem of vraag wordt door ons eerst geregistreerd, daarna door een productspecialist opgevolgd en indien mogelijk direct beantwoord. In de praktijk blijkt dat wanneer helpdesk vragen via de e-mail worden gesteld, ze beter begrepen worden en door onze productspecialisten adequater kunnen worden opgevolgd. Het aanmelden van helpdesk vragen via de e-mail heeft dan ook onze voorkeur. Hierbij dient wel altijd te worden aangegeven om welke softwareversies, besturingssysteem of servicepacks het gaat. Als u concrete voorbeelden kunt noemen van de zich voordoende problemen, dan is het handig deze vooraf eveneens mee te sturen.

Registratie

Alle helpdesk vragen en oplossingen worden onder een support call referentienummer geregistreerd in ons Service en Support systeem. Hierdoor kan een vraag of probleem perfect opgevolgd worden. Van iedere call die bij ons wordt geregistreerd ontvangt u een antwoord met support call referentienummer via de e-mail. Ons Service en Support systeem omvat tevens een overzicht van de eerdere support calls van uw bedrijf.

Softwarefouten/Oplossingen

Het Aceri Service en Support contract geeft geen garanties voor het oplossen van gemelde problemen in relatie tot software fouten. Voor zover wij het probleem kunnen oplossen, doen wij dat uiteraard. Het kan evenwel zo zijn dat alleen de softwareleverancier het probleem kan verhelpen. Indien deze fouten door de productspecialisten van Aceri reproduceerbaar zijn, zal dit altijd onder vermelding van het support call referentienummer aan het ontwikkelteam van de softwareleverancier worden gemeld. De contracthouder wordt hier van in kennis gesteld. Wanneer de oplossing van het probleem bestaat uit een patch (een tussen-release van de software) of een work-around, dan ontvangt u die gratis.

Supportbezoeken

Het Aceri Service en Support contract bevat geen bezoeken ter plaatse. Indien de geleverde support op afstand zoveel tijd kost dat het mogelijk beter is om een aangemelde vraag of probleem bij u ter plaatse te onderzoeken of op te lossen, zal dit aan u worden voorgesteld. Hiervoor wordt dan het geldende supporttarief in rekening gebracht.

Verlenging

Het Service en Support contract verloopt uiterlijk na 1 jaar of eerder bij het bereiken van het aantal uren, waarvoor het contract is afgesloten. Ongeveer 2 maanden voordat het contract verloopt en/of zodra er slechts nog een half uur resteert voor support, nemen wij contact met u op om te kijken of verlenging van het contract wenselijk is of niet.

Aceri hanteert naast de bovenstaande voorwaarden, op al haar aanbiedingen en overeenkomsten, de algemene voorwaarden van ICT~Office Nederland, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

Een uitgebreide beschrijving van de algemene voorwaarden van ICT~Office Nederland inclusief de relevante modules, vindt u ook op onze website www.aceri.nl onder het kopje 'Algemene voorwaarden'. Een exemplaar zenden wij u desgewenst kosteloos toe.

Aceri Trace Software International B.V.

Zijpendaalseweg 8

6814 CK Arnhem

Tel: +31 (0)26 - 352 9533

E-mail: info@aceri.nl