

# Ylläpitosopimukset Asteri ohjelmiin

Ylläpitosopimus on Atsoftin ja Asiakkaan välinen sopimus, jossa Atsoft sitoutuu maksua vastaan pitämään sovitun ohjelmiston käyttökuntoisena.

## Sisältö

Ylläpitosopimuksen kuuluu:

- Neuvontapalvelu. Ylläpitosopimusasiakas saa aina etusijan neuvonnassa.
- oikeus käyttää ohjelmiston uusinta versiota

## Neuvontapalvelu

Neuvontapalvelu on luonteeltaan periaatteen selvittävää ohjelman teknistä neuvontaa, jonka avulla Asiakas löytää ratkaisun ongelmansa selvittämiseen.

Neuvontapalvelu kattaa:

- Asteri ohjelman käyttöön liittyvän toiminnan periaatteen selvittävän teknisen neuvonnan.
- Ohjelman ja laitteistoalustan välisten ristiriitojen ratkaisumallien periaatteellisen selvittämisen (missä vika voisi olla, mitkä kohdat tarkastamalla/vaihtamalla ohjelmisto saadaan taas toimimaan).

Neuvontapalvelun periaate on, että kaikissa ohjelman käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa Asiakas saa Atsoftista ratkaisumallin ongelmaansa.

Neuvontapalvelu kohdistuu siihen ohjelmistoon, johon on tehty ylläpitosopimus.

## Mitä neuvontapalvelu ei ole ?

Neuvontapalvelu ei ole ohjelman käyttökoulutusta eikä merkki merkiltä kädestä pitäen opastusta. Neuvontapalvelu ei ole myöskään sen asian opastusta, mitä käyttäjä ohjelmalla tekee, esim. miten kirjataan verovelat, miten lomapalkka määräytyy, mikä on viivekoron suuruus tänä vuonna.

## Neuvontapalvelusta huomioitavaa

Neuvontapalvelun hyödyntäminen edellyttää, että asiakas omaa tietokoneenkäytön perustaidot tai asiakkaalla on käytettävissä vastaavat taidot omaava mikrotukihenkilö. Mikäli asiakas tarvitsee merkki merkiltä ja napsautus napsautukselta etenevää opastusta, on sitä saatavilla maksullisesta numerosta.

Ohjelmiston pääkäyttäjän vaihtuessa (asiakkaan työntekijä vaihtuu) asiakas vastaa uuden pääkäyttäjän opastamisesta ohjelman käyttöön joko itsenäisesti tai lähettämällä uuden pääkäyttäjän ohjelman käyttöä käsittävälle kurssille. Ylläpitosopimukseen ei sisälly ohjelman opettaminen uudelle työntekijälle.

# Ohjelmapäivitykset ylläpitosopimusohjelmaan

Atsoft kehittää ohjelmia kaiken aikaa. Uusin ohjelmaversio on aina noudettavissa Atsoftin kotisivuilta.

Ohjelmapäivityksien toimitustavaksi voi valita:

**Postipäivittäjä:** Ohjelmapäivitykset (Cd-levy ja ohjevihkonen) toimitetaan kerran vuodessa postitse. Postipäivittäjä voi lisäksi ladata ohjelmapäivitykset ja käyttöohjeet Atsoftin kotisivuilta.

**Nettipäivittäjä:** Ohjelmapäivityksistä tiedotetaan sähköpostitse. Nettipäivittäjä lataa ohjelmapäivitykset ja käyttöohjeet Atsoftin sivuilta. Nettipäivittäjä ei saa automaattisesti postitse mitään materiaalia. Nettipäivittäjä voi erikseen tilata levykkeet tai päivitysohjeet postitse 20 euron hinnalla. (Nettipäivittäjän ylläpitosopimus on muuten sama kuin perinteinen postipäivittäjän ylläpitosopimus, mutta nettipäivittäjälle ei automaattisesti postiteta mitään)

Asiakkaan erikseen (normaalin vuosipäivityksen ulkopuolella) tilaama postitse toimitettu aineisto (esim. alkuperäiset toimituslevyt kadonneiden tilalle) maksaa 20 euroa/ohjelma/toimitus. Netin kautta tapahtuneet toimitukset veloitusetta sisältyen ylläpitosopimukseen.

## Sopimuksen tekeminen

Ylläpitosopimuksen voi tehdä ohjelman oston yhteydessä tai myöhemmin. Myöhemmin tehtävän (2 kk käyttönlähtötukijakson päätyttyä) ylläpitosopimuksen edellytys on, että asiakas päivittää ohjelmansa ennen ylläpitosopimuksen tekemistä (tilaa maksullisen päivityksen).

## Voimassaolo

Ylläpitosopimus on voimassa aina kalenterivuoden loppuun.

## Sopimuksen lakkaaminen

Käyttäjä voi irtisanoa sopimuksen kirjallisesti lähettämällä vapaamuotoisen irtisanomisen Atsoftiin (faxilla, kirjeellä tai sähköpostilla). Maksettua ylläpitosopimusmaksua ei palauteta.

Mikäli Atsoftilla on erääntynyttä saatavaa ylläpitosopimuksen tehneeltä käyttäjältä, on Atsoftilla oikeus a) pidättyä ylläpitosopimusvelvoitteen toteuttamisesta asiakkaalle sekä b) irtisanoa ylläpitosopimus, jos laskun eräpäivästä on kulunut yli kuukausi.

**Linkit:** <http://www.atsoft.fi/yllapito.htm>  
<http://www.atsoft.fi/osto.htm>  
<http://www.atsoft.fi/hinnasto.htm>

# ASTERI OHJELMIEN YLLÄPITOSOPIMUS



NO:

Mikäli ette tehneet ylläpitosopimusta ohjelman tilauksen yhteydessä, tehkää ylläpitosopimus joko netissä, osoitteessa [www.atsoft.fi/yypsopon1.htm](http://www.atsoft.fi/yypsopon1.htm), tällä lomakkeella tai puhelimitse.

Yritys .....

Lähiosoite .....

Paikka .....

Puhelin .....

Telefax .....

Sähköposti .....@.....

Yhteyshenkilö .....

[ ] nimemme ja puhelinnumeromme **saa** julkaista asiakasluettelossa (referenssiluettelossa)

sis. ALV 22% /vuosi Ylläpito voimaan

## Ylläpitosopimusohjelmat:

<input type="checkbox"/> <b>Kirjanpito</b> (win), postipäivittäjän ylläpitosopimus.....	100 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> Kirjanpito (win), nettipäivittäjän ylläpitosopimus .....	80 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> <b>Verolomake</b> (win), postipäivittäjän ylläpitosopimus .....	30 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> Verolomake (win), nettipäivittäjän ylläpitosopimus.....	24 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> <b>Palkanmaksu</b> (win), postipäivittäjän ylläpitosopimus.....	100 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> Palkanmaksu (win), nettipäivittäjän ylläpitosopimus .....	80 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> <b>Laskutus</b> (win), postipäivittäjän ylläpitosopimus .....	100 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> Laskutus(win), nettipäivittäjän ylläpitosopimus .....	80 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> <b>Lähetelaskutus</b> (win), postipäivittäjän ylläpitosopimus.....	160 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> Lähetelaskutus (win), nettipäivittäjän ylläpitosopimus.....	148 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> <b>Vuokrankanto</b> (win), postipäivittäjän ylläpitosopimus.....	100 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> Vuokrankanto (win), nettipäivittäjän ylläpitosopimus.....	80 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> <b>Ostoreskontra</b> (win), postipäivittäjän ylläpitosopimus .....	100 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> Ostoreskontra (win), nettipäivittäjän ylläpitosopimus .....	80 €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> _____.....	_____ €v	.../.../.....
<input type="checkbox"/> _____.....	_____ €v	.../.../.....

Ylläpitosopimuksen hinta veloitetaan kerran vuodessa etukäteen. Ylläpitosopimuksen voi irtisanoa vain kirjallisesti. Maksettua ylläpitosopimusmaksua ei palauteta

...../...../.....  
(paikka) (aika) (Allekirjoitus)



## PUHELIMITSE TAPAHTUVA KÄYTTÖTUKI

### NEUVON KYSYMISEN OHJEET

Olemme toimittaneet vuosina 1988-2002 yli 13 000 Asteri ohjelmaa.

Käyttäjäpalautteina saatuja kysymyksiä ja ongelmia on analysoitu ja niiden pohjalta ohjelmiin on tehty korjauksia ja sellaisia ohjauksia, ettei pulmiin jouduttaisi. Silti saattaa kysyttävää ilmetä.

Tässä ohjeita kysymiseen.

### ONGELMAN RATKAISU

1. Tutki ensin löytyykö vastaus ongelmaasi **ohjekirjasta** tai **ON-LINE helpistä (F1)**.
2. Katso onko kotisivulla [www.atsoft.fi](http://www.atsoft.fi) asiasta selostusta
3. Ilmoita **nimesi ja ylläpitosopimusnumerosi tai uutena asiakkaana ohjelman osto-aika**. Ylläpitosopimusnumero ilmoitetaan sopimuslaskun yhteydessä.
4. Lähetä kysymys sähköpostilla **atsoft@atsoft.fi**
5. **Lähetä kysymys faxilla** numeroon (09) 351 5532 ja liitä mukaan yhteystietosi.
6. Numeromme **(09) 350 7530, arkisin 9.00 - 16.00**. Tähän numeroon voit koettaa myös muina vuorokaudenaikoina, puhelinvastaaja kertoo mitkä puhelimet päivystävät. Sanele vastaajaan nimesi, puhelinnumerosi ja asiasi.
7. Käsipuhelimet 0400 316 088, 0400 505 596 ja 0500 703 730 ovat **päivystysnumeroita**. Näissä vastataan kysymyksiin muina vuorokauden aikoina sekä viikonloppuna. Anna puhelimen soida pitkään. Jos puhelu siirtyy vastaajaan, **jätä soittopyyntö**. Kuuluvuus voi olla hetkellisesti huono. Kerro mielellään vihje asiasta, jotta voimme valmistella vastausta.

### MAKSUTON NEUVONTAPALVELU

Maksuttomaan neuvontaan on oikeutettu

- ohjelman ostaja kaksi(2) kuukautta ohjelman hankintapäivästä.
- ylläpitosopimuksen tehnyt ja maksanut käyttäjä.

### MAKSULLINEN NEUVONTAPALVELU

Maksullista neuvontaa numerossa 0600-41-1440 (noin 3 €/min+pvm) käyttää

- rekisteröitynyt ja ei ylläpitosopimusta tehnyt asiakas.

---

#### Atsoft Oy Mäkinen

Malminkaari 21 B	Puh. (09) 351 1122	Päivystykset: 0400 316 088	sähköposti <a href="mailto:atsoft@atsoft.fi">atsoft@atsoft.fi</a>
00700 HELSINKI	Fax (09) 351 5532	0400 505 596, 0500 703730	kotisivut <a href="http://www.atsoft.fi">www.atsoft.fi</a>