

Supportvouchers

Remote support op al uw SAP Crystal Solutions producten

Tijdens het gebruik van de SAP Crystal Solutions producten, zoals het bouwen van rapporten en dashboards of het inrichten van een Crystal Server, is vaak in het begin goede ondersteuning zeer wenselijk. Deze support kan een waardevolle aanvulling zijn voor zowel de eindgebruikers als IT medewerkers.

Waarvoor kan remote support ingezet worden?

- Ondersteuning bij het opzetten van een (complex) rapport, dashboard of formule
- Het opsporen van fouten in rapporten of formules
- Het zoeken naar een oplossing of ontwerpen van een geschikte formule om de juiste informatie in een rapport te krijgen
- Het controleren op de juiste werking en performance van een rapport of dashboard
- Ondersteuning bij het gebruik van uw SAP Crystal Server, voor zowel de Central Management Console als het BI venster

Hoe werkt het:

Na aanschaf krijgt u van ons een Support Voucher met een code. U belt of mailt ons onder vermelding van een geldige code. De ondersteuning wordt door ons direct gestart of op zo kort mogelijke termijn ingepland.

De voordelen

- U kunt veel sneller support inschakelen omdat er niet eerst een offerte gestuurd en getekend hoeft te worden.
- U ontvangt niet na elke supportafhandeling een factuur voor de uren (uurtje-factuurkje) maar één verzamelfactuur met daarop alle ingekochte uren.
- U weet van te voren wat uw investering is: zodra de uren verbruikt zijn krijgt u bericht, geen verassingen achteraf.
- U kunt vooraf rekening houden met budgetaanvragen en niet achteraf een post zoeken waarop de support geboekt kan/mag worden.
- Door middel van een staffel heeft u voordeel van het ineens inkoop van meerdere uren in plaats van telkens losse uren.



Voorwaarden

Omdat wij graag willen dat u precies weet wat u wel en niet kunt verwachten na aanschaf van de Supportvouchers staan hieronder alle voorwaarden genoemd.

- Een Supportvoucher is goed voor 1 uur (60 minuten) support.
- De support wordt telefonisch gegeven al dan niet ondersteund door software welke het mogelijk maakt met u mee te kijken naar het probleem. (bijvoorbeeld TeamViewer, Remote Desktop etc.) Daarnaast kan correspondentie per e-mail plaatsvinden.
- De telefonische support wordt verricht tijdens kantooruren: ma t/m vr van 9:00 tot 17:00.
- Op officiële feestdagen wordt geen support verleend.
- De support vindt plaats op basis van Best Practice. Meestal wordt er direct of binnen een uur gestart wordt met de support. Er wordt uiterlijk de volgende werkdag gereageerd op uw supportvraag.
- De Supportvouchers zullen ook gebruikt worden voor 'offline' tijd welke nodig kan zijn om zaken uit te zoeken dan wel te testen om tot een oplossing te komen.
- De Supportvouchers zijn niet overdraagbaar.
- Aanmelden van een supportvraag kan op 2 manieren:
 - telefonisch via 088 - 88 00 700
 - e-mail naar support@crystalreports.nl
- Er wordt support verleend op de volgende producten:
 - SAP Crystal Reports (niet op gebruik van de SDK)
 - SAP Crystal Dashboard Design
 - SAP Crystal Server

Geldigheid en levering

Alle Supportvouchers hebben een geldigheid van een kalenderjaar gerekend vanaf het moment van aanschaf. Ruim voor afloop van dat jaar ontvangt u van ons bericht hierover en indien gewenst een voorstel om tegen gereduceerd tarief de geldigheid te verlengen met een jaar. Na bestelling worden de Supportvouchers u elektronisch per e-mail toegestuurd en kunt u ze direct gebruiken voor ondersteuning. Na levering sturen wij u een factuur ten behoeve van de betaling.

Tarieven

	aantal uur	prijs per uur
Remote support uren	1 uur	€ 100,00
	2 uur	€ 95,00
	3 t/m 8 uur	€ 90,00
	9 t/m 24 uur	€ 85,00
	25 of meer uur	€ 80,00
alle prijzen zijn excl. btw en geldig t/m 31-12-2017		

Meer weten?

- Bel 088-8800700 of mail naar info@crystalreports.nl