

FotoWare-tuotteiden tukipalvelut

FotoWare-tuotteiden tuotetukeen liittyvät palvelut suoritetaan THT-image Oy:n ja FotoWare a.s:n yhteistyönä THT-image Oy:n toimiessa vastuullisena osapuolena.

Tukipalveluiden perustana on FotoWare SMA-päivityssopimus, jonka lisäksi THT-image Oy tarjoaa omia asennus yms. tukipalveluita.

Fotoware-tuotteiden päivitysohjelma SMA

Fotoware a.s tarjoaa asiakkailleen tuotteidensa tuki- ja päivitysohjelmaa - SMA, Software Maintenance Agreement - yksinkertaistakseen tuotteiden ajantasalla pysymistä ja helpottaakseen näitä päivitystoimintoja.

Sopimusaika on vähintään kaksi täyttä vuotta. Sopimuskausi alkaa aina uuden tuotteen ostopäivästä tai vanhojen tuotteiden osalta sovitusta päivämäärästä alkaen. Asiakas saa välittömästi maksettuaan ensimmäisen vuoden SMA-maksun todistuksen liittymisestään SMA:han ja käyttäjätunnukset Fotowaren kotisivuille, joilta voi ladata viimeisimmät päivitysversiot.

Kun asiakas hankkii uusia Fotoware-tuotteita liitetään ne välittömästi SMA:n piiriin ja niistä suoritetaan kulloinkin voimassa oleva SMA-maksu kyseiseltä sopimusvuodelta.

SMA-sopimus jatkuu automaattisesti samoilla ehdoilla ja kulloinkin voimassa olevien hintojen mukaisesti sopimuskauden loputtua. SMA-sopimus on irtisanottavissa molemmin puolin 30 pv ennen sopimuskauden päättymistä kirjallisesti.

SMA-päivityssopimukseen kuuluva osuus:

Sähköposti- ja puhelinpalvelu:

- * virhetilanneraportointi sovittuille tuotteille
- * kyselyt FotoWare-tuottein toiminnoista ja käytöstä
- * palvelu saatavissa normaaleina arkipäivinä klo 9-15

Tuotepäivitykset:

- * sopimuksen kohteena olevien FotoWare-ohjelmistotuotteiden uusien versioiden käyttöoikeus
- * uudet ohjelmistoversiot ja tuoteavaimet noudettavissa fotoware-sivuston Customer Portal-osiosta, <https://account.fotoware.com>
- * asennukset tapahtuvat asiakkaan toimesta, ellei toisin ole sovittu

Muut asiat:

- * tietoa suunnitelluista muutoksista ja uusista toiminnoista lähetetään asiakkaalle
- * osallistumisoikeus Fotowaren järjestämiin erityisseminaareihin
- * varmuus käytettävien ohjelmistotuotteiden ajantasalla pysymisestä (Fotowaren sitoutuminen)
- * mahdolliset SMA-ryhmälle suunnatut tuotekampanjat

Muut tukipalvelut

Muut tukipalvelut veloitetaan THT-image Oy:n normaalin ylläpitohinnaston mukaisesti.