

**Vlicomp B.V.**

Smithweg 1.01, 4462 HC Goes (NL)  
tel. (0113) 257257 fax (0113) 217888

## **Wat houdt een Telefonisch Ondersteuning Abonnement bij Vlicomp B.V. in?**

In dit document wordt beschreven wat u van Vlicomp B.V. aan ondersteuning kunt verwachten wanneer u een Telefonisch Ondersteuning Abonnement (TOA) hebt afgesloten.

We spreken over een Telefonisch Ondersteuning Abonnement (TOA), maar u kunt natuurlijk gebruik maken van verschillende manieren om uw vragen en/of wensen met betrekking tot de software van Vlicomp B.V. kenbaar te maken, denk hierbij aan:

- E-Mail
- Telefoon
- Fax

## **Wat kunt u verwachten bij telefonische ondersteuning?**

- Het aannemen van de bij u als klant naar voren komende vragen en wensen met betrekking tot het door Vlicomp B.V. gemaakte en geleverde softwarepakket.
- Het direct beantwoorden van (korte gerichte) vragen over de werking van het door Vlicomp B.V. gemaakte softwarepakket.  
*Onder (korte gerichte) vragen wordt verstaan: vragen over het gebruik van de software van Vlicomp B.V. of van beperkte technisch aard op dat gebied, waarvan het gezamenlijk uitzoeken van een probleem en bepalen van de oplossing in het algemeen niet meer dan 15 minuten telefonisch contact in beslag neemt.*
- Het analyseren van foutmeldingen binnen de applicatie. Wanneer zich een foutmelding voordoet tijdens het gebruik van het softwarepakket is Vlicomp B.V. uw aanspreekpunt.  
*Het is ter beoordeling Vlicomp B.V. of het probleem volledig telefonisch kan worden afgehandeld. Indien dit niet het geval is, is ondersteuning op locatie mogelijk. Bij organisaties die gebruik maken van de door Vlicomp B.V. geadviseerde remote-support faciliteiten (UltraVNC) bestaat ook de mogelijkheid om de foutmelding op afstand te onderzoeken. In alle gevallen zullen eventuele extra kosten uitsluitend in rekening worden gebracht als de oorzaak van de foutmelding niet in een programmafout van het door Vlicomp B.V. gemaakte softwarepakket ligt.*

## **Wat zijn de grenzen van telefonische ondersteuning?**

- In sommige situaties is het niet mogelijk om gestelde vragen telefonisch te beantwoorden. Het betreft dan vragen waarvoor, naar de mening en ervaring van Vlicomp B.V., telefonische ondersteuning niet tot het gewenste resultaat kan leiden.
- In het bijzonder kunnen vragen met betrekking tot installatie van de software en/of nieuwe updates niet telefonisch ondersteund worden in het kader van het Telefonisch Ondersteuning Abonnement. Indien ondersteuning met betrekking tot installatie van de software en/of nieuwe updates gewenst is, kan Vlicomp B.V. deze expertise op locatie of via remote beheer leveren tegen de geldende tarieven. Vraag vooraf naar deze tarieven.

## **Wat indien u geen TOA hebt bij Vlicomp B.V.?**

- Indien u geen TOA hebt bij Vlicomp B.V., kunt u uw vragen natuurlijk ook stellen via de hierboven beschreven mogelijkheden. Elke vraag die u stelt, wordt echter wel afzonderlijk aan u gefactureerd. De kosten hiervoor zijn minimaal € 45,00. Indien Vlicomp B.V. langer dan een kwartier bezig is met uw vraag, worden de daarvoor geldende tarieven in rekening gebracht, vraag vooraf naar deze tarieven.
- Let op: De genoemde kosten zijn per vraag. Als u tijdens een gesprek meerdere verschillende vragen stelt, over uiteenlopende onderwerpen, zullen deze afzonderlijk worden gefactureerd.

**Vlicomp B.V.**

Smithweg 1.01, 4462 HC Goes (NL)  
 tel. (0113) 257257 fax (0113) 217888

Specifieke Situatie	Manier van oplossen
Hoe maak ik een nieuwe klant of leverancier/fabrikant aan?	Telefonisch
Hoe kan ik een nieuw certificaat aanmaken?	Telefonisch
Ik kan de oude gegevens niet converteren	Consultancy
Ik wil een aanpassing in een rapport of overzicht	Consultancy
Ik krijg een foutmelding	Telefonisch (bij voorkeur nadat de schermafdruck met foutmelding per e-mail of fax is verstuurd)
Ik krijg een fout bij het installeren van de software (of bij het installeren van een update)	Met betrekking tot installatie en update problemen kunnen we helaas alleen ondersteuning bieden op basis van Consultancy
Verbindingsproblemen met de database	Afhankelijk van de situatie: Consultancy of Telefonisch
Hoe werkt ... ?	Alleen specifieke vragen kunnen telefonisch beantwoord worden. Advies of uitleg over de werking van een bepaald onderdeel maakt deel uit van Consultancy
Ik krijg een foutmelding bij software die gekoppeld is aan UNIT4 Multivers	Als er een UBCERROR.XML op het systeem aanwezig is willen we hiervan een copy hebben. Hiermee kunnen we beoordelen of het een fout in onze software betreft of in de software van UNIT4
Ik krijg een foutmelding waarin een of meer van de volgende teksten in voorkomen: [Gupta], [Merant], [ODBC SQLBase driver], [SQLBase]	Dit betreft meestal een fout met de Multivers ODBC driver of Multivers Business Connector (UBC), raadpleeg hiervoor de supportafdeling van UNIT4
De regel en/of wetgeving wordt aangepast	Indien mogelijk verwerken wij deze aanpassing in een update van de betreffende software en is beschikbaar voor gebruikers met een geldige gebruikersovereenkomst.