

Aanschaf, installatie en ondersteuning

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	5
2. AANSCHAFPRIJS	5
3. INSTALLATIE EN EERSTE GEBRUIKERSTRAINING	6
4. LICENTIENUMMER	6
5. ONDERHOUDSCONTRACT	6
6. HELPDESK	7
7. ONDERSTEUNING TER PLAATSE	7
8. AANSCHAFFEN VAN EXTRA GEBRUIKERS, MODULES EN BESTANDENSETS	7
9. LOSSE UPDATES	8

1. Inleiding

Dit document beschrijft de algemene gang van zaken omtrent de aanschaf, installatie, gebruikerstraining en ondersteuning van het softwarepakket Order-Direct.

De hier genoemde zaken hebben betrekking op de algemene werkwijze en richtlijnen zoals die door Order-Direct worden toegepast en opgevolgd. In incidentele gevallen kan hiervan worden afgeweken. De in dit document beschreven richtlijnen kunnen op ieder moment worden aangepast of uitgebreid.

2. Aanschafprijs

De aanschafprijs van Order-Direct is opgebouwd uit een aantal bestanddelen:

- Uitvoering.* Order-Direct is verkrijgbaar in twee uitvoeringen: de soloversie en de standaarduitvoering. De soloversie bevat een gedeelte van de functionaliteit van de standaarduitvoering. Op de Website van Order-Direct vindt u een overzicht van de beschikbare programmafuncties per uitvoering.
- Aantal gebruikers.* Hiermee wordt het aantal computers bedoeld waarop het programma *tegelijktijd* kan worden gebruikt. Het pakket kan worden geïnstalleerd op meer computers dan het aantal gebruikers. De soloversie is alleen verkrijgbaar voor één gebruiker.
- Aanvullende programmamodules.* Per module geldt een additionele moduleprijs die kan verschillen per module. De moduleprijs is niet afhankelijk van het aantal gebruikers.
- Aantal bestandensets.* Door gebruik te maken van meer dan één bestandenset kan Order-Direct gebruikt worden voor meerdere bedrijven of deelbedrijven, op voorwaarde dat deze bedrijven tenminste één eigenaar gemeenschappelijk hebben. Daarnaast dienen alle bestandensets zich te bevinden op één en dezelfde server. De gegevens in verschillende bestandensets zijn volledig onafhankelijk van elkaar. De prijs van de eerste bestandenset is inbegrepen bij de pakketprijs van de standaarduitvoering. Voor de extra bestandensets geldt een vaste meerprijs per bestandenset. De meerprijs is niet afhankelijk van het aantal gebruikers.
- Onderhoudscontract.* Indien u besluit een onderhoudscontract af te sluiten voor de Order-Direct software, dan geldt hiervoor het jaarlijkse bedrag van 15% van de configuratiewaarde. De configuratiewaarde is het aanschafbedrag van de soloversie of standaarduitvoering plus de modules en eventuele extra bestandensets.
- Installatie- en implementatiekosten.* Afhankelijk van de grootte van uw bedrijf en het aantal medewerkers variëren deze kosten van één tot vier dagdelen (4 tot 16 uur). Dit bedrag maakt geen deel uit van de configuratiewaarde.

Raadpleeg de prijslijst op de Website van Order-Direct (<http://www.order-direct.nl>) voor een overzicht van de actuele bedragen. U kunt deze prijslijst ook downloaden.

3. Installatie en eerste gebruikerstraining

Na het besluit om Order-Direct aan te schaffen wordt een afspraak gemaakt voor de installatie van het pakket door één of meerdere medewerkers van Order-Direct. Aansluitend aan de installatie volgt de eerste gebruikerstraining.

Gedurende de installatie vinden tenminste de volgende zaken plaats:

- Installatie van de lege bestandenset(s) van Order-Direct op de server.
- Installatie van de Order-Direct software op alle werkstations.
- Gebruiksklaar maken van het pakket: medewerkernamen, computernamen, gebruikersnamen, printerinstellingen, briefhoofden, toegangsrechten.
- Converteren en importeren van bestaande artikel- en/of adresbestanden, bijvoorbeeld afkomstig uit Excel, een voorheen gebruikte applicatie of administratief pakket, naar het formaat van Order-Direct, voor zover mogelijk.

Na afloop van de eerste gebruikerstraining bent u tenminste in staat om:

- Gegevens van relaties (klanten en leveranciers) aan te maken en te wijzigen.
- Nieuwe artikelen aan te maken en bestaande artikelen aan te passen.
- Offertes, orderbevestigingen, verzendbonnen en facturen aan te maken.
- Bestellingen en bestelbonnen aan te maken en bestellingen binnen te boeken.

4. Licentienummer

Bij de aanschaf van Order-Direct krijgt u een licentienummer. Aan de hand van dit licentienummer bepaalt de software over welke modules u beschikt en hoeveel gebruikers er gelijktijdig actief mogen zijn in het pakket.

Bij aanschaf van extra gebruikers, modules of bestandensets ontvangt u een nieuw licentienummer.

Ook bij de overgang naar een volgende versie of release is doorgaans een nieuw licentienummer benodigd; deze wordt u op aanvraag toegezonden. Op de Website van Order-Direct vindt u een aanvraagformulier voor een nieuw licentienummer: <http://www.order-direct.nl/nl/licentienummer>.

5. Onderhoudscontract

Door het afsluiten van een onderhoudscontract bent u verzekerd van alle nieuwe versies en tussentijdse updates van de Order-Direct software. Iedere vier à zes maanden komt een nieuwe versie beschikbaar met nieuwe functies en mogelijkheden. Hiervan wordt u steeds per e-mail op de hoogte gesteld. Op de Website kunt u zich ook aanmelden voor een mailinglijst.

Op de Website van Order-Direct vindt u de release notes van alle nieuwe versies; dit is een overzicht van alle aanpassingen en uitbreidingen in de nieuwe versie.

Bovendien hebt u als gebruiker met een onderhoudscontract voorrang bij het in behandeling nemen van een voorstel voor een wijziging of uitbreiding van de software. Ook de lijst van alle nog te verrichten aanpassingen vindt u op onze Website.

Tenslotte hebt u kosteloze toegang tot de telefonische helpdesk van Order-Direct voor het stellen van vragen en het melden van problemen in de software. Wij streven ernaar software gerelateerde problemen zo snel mogelijk op te lossen. Hierbij maakt het niet uit of u een onderhoudscontract hebt afgesloten.

De kosten van het onderhoudscontract bedragen 15% van de configuratiewaarde; dit is de totale aanschafwaarde van de uitvoering van het pakket (solo- of standaardversie) met de aanvullende modules en eventuele extra bestandensets. Dit bedrag wordt jaarlijks in rekening gebracht, met inbegrip van het eerste jaar.

De eerste periode van het onderhoudscontract gaat in op de dag van installatie.

Mocht u het onderhoudscontract willen opzeggen, dan dient dit schriftelijk te gebeuren vóór de ingangsdatum van de eerstvolgende periode.

6. Helpdesk

De helpdesk van Order-Direct is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.00 uur, onder telefoonnummer (036) 547 50 90. Hier kunt u uw vragen stellen over de Order-Direct software en eventuele problemen melden. U kunt ook een e-mail sturen aan support@order-direct.nl.

Voor gebruikers met een onderhoudscontract zijn de kosten voor de helpdesk en e-mail service in het onderhoudscontract inbegrepen.

Voor gebruikers zonder onderhoudscontract bedragen de kosten van telefonische ondersteuning € 1,20 per minuut, met een minimum van € 20,- per gesprek. Voor de beantwoording van een e-mail wordt € 20,- berekend.

7. Ondersteuning ter plaatse

Voor het ter plaatse verlenen van ondersteuning, het geven van extra uitleg of het uitvoeren van een upgrade van de software door medewerkers van Order-Direct wordt het standaard uurtarief in rekening gebracht. Er worden geen voorrijkosten berekend.

8. Aanschaffen van extra gebruikers, modules en bestandensets

Wilt u naderhand een extra gebruiker, module of bestandenset aanschaffen, dan ontvangt u hiervoor een nieuw licentienummer. De nieuwe module of bestandenset is dan meteen geactiveerd.

Voor de nieuwe module of bestandenset betaalt u de prijs zoals die op dat moment in de prijslijst staat vermeld, vermeerderd met 15% indien u over een onderhoudscontract beschikt.

9. Losse updates

De software van Order-Direct wordt voortdurend verbeterd en uitgebreid. Deze uitbreidingen worden uitgebracht in de vorm van updates op de bestaande software. Iedere vier à zes maanden komt er een nieuwe update beschikbaar. Kleine problemen in de software worden verholpen in zogeheten 'builds' die tussentijds worden uitgebracht wanneer daar aanleiding voor is. Dit wordt steeds vermeld in de nieuwsberichten op de Website: <http://www.order-direct.nl/nl/nieuws>.

Gebruikers met een onderhoudscontract kunnen de nieuwste updates rechtstreeks downloaden vanaf de Website van Order-Direct: www.order-direct.nl/nl/updates. Hiertoe is een gebruikersnaam met wachtwoord benodigd die op aanvraag worden verstrekt. Op de Website vindt u ook een handleiding waarin stapsgewijs wordt uitgelegd hoe de nieuwe update geïnstalleerd dient te worden.

Gebruikers die niet beschikken over een onderhoudscontract maar toch een nieuwe update willen aanschaffen betalen de prijs voor de update, vermeerderd met de aanschafbedragen van alle tussenliggende updates sinds de laatst aangeschafte update.