Sisältö
Tämä dokumentti sisältää Redocap Oy:n tuottaman tukipalvelu-lisäpalvelun palvelukuvauksen. Kyseessä on erikseen tilattava lisäpalvelu, jossa Redoflow-asiantuntijat ovat tilaajan tavoitettavissa Redoflow-palvelukokonaisuuden käytön tueksi. Dokumentti on laadittu 13.1.2022.

Tukipalvelu
Aukioloajat
Tukipalvelu on tilaajan tavoitettavissa etukäteen ilmoitettuina palveluaikoina. Tavanomainen palveluaika on arkisin klo 9-16 (PERUS) tai klo 9-20 (LAAJA). Redocap pidättää oikeuden ilmoittaa poikkeavista aukioloajoista. Tukipalvelu ei palvele kansallisina vapaapäivinä ellei toisin ilmoiteta.

Yhteydenotto
Tukipalvelu on tavoitettavissa sähköpostiosoitteessa support@redocap.fi.

Tilaajan yhteyshenkilö
Tilaaja nimeää yhteyshenkilön, jolle myönnetään lisenssi ja täten oikeus avata tukipyyntö tukipalveluun. Lisälisenssien liittäminen palveluun tai niiden poistaminen palvelusta on mahdollista vähintään 1 kuukaudeksi kerrallaan.

Hinnoittelu

Tukipalvelu PERUS **(sopimusjakso 12 kk)**
Perusmaksu 300 € kuukaudessa (Alv 0%)
Sisältää 1 kpl yhteyshenkilön lisenssin
Lisälisenssit 150 € / kpl / kk (Alv 0%)

Tukipalvelu LAAJA **(sopimusjakso 12 kk)**
Perusmaksu 400 € kuukaudessa (Alv 0%)
Sisältää 1 kpl yhteyshenkilön lisenssin
Lisälisenssit 150 € / kpl / kk (Alv 0%)

Ilman tukipalvelusopimusta työn hinta 220 €/h, minimiveloitus 30 min/tukipyyntö.

Laskutus
Palvelun perusmaksu sekä lisenssimaksut laskutetaan 3 kuukauden välein tavanomaisen lisenssilaskutuksen yhteydessä.

Palvelutilauksen peruuttaminen
Palvelun tilaamisen voi peruuttaa kirjallisella ilmoituksella sähköpostitse myynti@redocap.fi. Irtisanomisaika 4 kk ennen sopimusjakson päättymistä.