



Aptus utvecklar och tillverkar kundnära säkerhets- och informationssystem  
för tryggare fastigheter och trevligare boendemiljö

# Aptus Supportavtal

# Tryggt och säkert

Vi lämnar aldrig en kund – oavsett om du har ett Supportavtal eller ej. Men med våra supportavtal kan du luta dig tillbaka och låta oss se till att du har ett Aptus-system med minimal risk för störningar, de senaste funktionerna och tydliga backup-rutiner.

## RÄTT SVAR SNABBT.

Via supportavtalen får du tillgång till kvalificerad supportpersonal. Vi utvecklar och tillverkar våra produkter i våra lokaler i Göteborg. Det gör att supportpersonalen alltid har nära till både utvecklings- och produktion-savdelningen och kan därför snabbt räta ut små som stora frågetecken. Har du frågor angående programmering av ny utrustning eller ärenden som rör den dagliga driften hanteras dessa av din installatör.



# Supportavtal för alla

Vi har två supportavtal. Ett för de större fastighetsägarna och ett för de mindre. Vi kallar dem 500+ och Brf. Bägge avtalen är späckade med trygga förmåner. Avtalen tecknas oftast mellan Aptus och säkerhetsleverantör, men oavsett om du är återförsäljare eller fastighetsägare så hjälper vi dig att teckna avtal.

## 500+

Har du många lägenheter, kan det vara bra att satsa på supportavtal 500+. Detta avtal har en förmånlig prissättningsmodell. Dessutom besöker vi er fastighet en gång om året för att hålla systemet i trim. Dessa besök protokollförs av Aptus personal och skickas till er.

Vid supportbesök ingår:

- Genomgång av databas.
- Genomgång av rutiner.
- Kontroll att hårdvaran (programversioner).
- Kontroll av backup-rutiner.
- Kontroll av hur databasstorleken förändrats.

## BRF

Detta är supportavtalet för den mindre bostadsrättsföreningen eller privata fastighetsägaren. Du får ett väl avvägt avtal som passar din typ av flerbostadsfastighet.

## DETTA FÅR DU

- **Senaste programversionerna**

Vi ser till att du alltid har senaste version av programmen Multi-access, Hantera och Aptusportal.

- **Administrationsprogrammet Hantera**

Administrationsprogrammet Hantera innehåller det du behöver för att på ett smidigt sätt sköta de dagliga rutinerna.

Tio användarkonton ingår 500+.

Fem användarkonton ingår BRF.

- **Hyr istället för köp**

Vill ni inte investera i bokningslicenser finns möjligheten att hyra Boknings-, Hantera- och förbrukningslicenser under avtalsperioden.

# Vi skraddarsyr tillsammans

För att du ska få ut så mycket som möjligt sätter vi oss i lugn och ro och går tillsammans igenom era senaste funktionerna och tydliga backup-rutiner.

## SÅ HÄR GÖR VI:

1. Kontakta din säljare.
2. Vid ett första möte gör vi en genomgång av systemet.
3. Din säljare tar tillsammans med dig fram en handlingsplan med eventuella åtgärdspunkter.
4. Tillsammans prioriterar vi vad som ska göras och vad som gäller.
5. Tillsammans bestämmer vi ett slutdatum som ligger till grund för årligt servicebesök.

Avtalstiden är tidsbegränsad och måste förnyas för varje ny avtalsperiod för att supportavtalet ska gälla.

## SUPPORTTIDER

Vardagar mellan klockan 08:00-17:00 och fredagar 08:00-16:00 (exklusive helgdagar och arbetsfria dagar). Under veckorna 20 till 34 är tiderna 08:00-16:00

## Aptus Hosting

Vi tar hand om databasen på bästa sätt. Med andra ord så säkerställer vi att ditt system alltid har åtkomst via internet och är funktionsdugligt. Vi tar backup och uppdaterar och driver databasen. Dessutom lagrar vi dina websidor och ser till att du alltid har senast version av beställda tjänster (Bokning, Förbrukning, FDB, Aptus portal, Hantera). För att ta del av Aptus Hosting krävs supportavtal.

Du vet väl att via vår tilläggstjänst **Aptus Systemövervakning** kollar vi ditt system dygnet runt, sju dagar i veckan?