

Licenshantering vid garantiärende, service och flytt av server

Rutinerna är till för att underlätta licenshantering vid garantiärende, service och flytt av server och ska ses som en Goodwill åtgärd som förlänger användandet av Tidomat programvara och licenser även efter att ordinarie garantitid har utgått.

Centralenhet SO-3208

Centralenhet **SO-3208** kan förse med licenser för att aktivera olika funktioner. Dessa licenser är enhetsunika och kan inte flyttas eller raderas av återförsäljare eller slutkund. Tidomat utför flytt av licenser endast på defekt enhet.

Flytt av licenser under garantitid

En centralenhet som innehåller licenser och som går sönder under garantitiden kan få sina licenser flyttade till en annan centralenhet utan kostnad.

Förutsättningar;

- Ett ärende registreras på www.tidomat.se.
- Serviceblanketten som erhålls i ärendet fylls i till fullo och kryssrutan *Åberopas garanti* är förbockad.
- Centralenhet skickas till Tidomat för felsökning.
- Tidomat gör bedömningen att felet faller under garanti.
- Observera, om Tidomat bedömer att felet ej faller under garanti, debiteras återförsäljare för felsökning av enhet enligt normala **reklamationsrutiner**.

Om reparation ej anses vara möjlig flyttas licenserna från den defekta enheten till den ersättningsenhet som returneras till återförsäljare.

Flytten görs i licensserver hos Tidomat vilket gör att en administratör kan logga in i den ersatta centralenheten och hämta licenserna.

Vill återförsäljare få till en flytt av licenserna innan Tidomat hunnit göra en bedömning gällande garanti gäller följande;

- I det registrerade ärendet anger återförsäljaren serienumret på den enhet som ska ärva licenserna från den defekta enheten.
- Tidomat utför flytten av licenserna i licensservern och återförsäljaren kan omgående hämta licenserna i den önskade centralenheten.
- Då ingen bedömning av enhet eller felets art ännu skett, debiteras återförsäljare för licensflytt till en fast kostnad enligt gällande prislista, oavsett antal licenser.
- Centralenhet skickas till Tidomat.
- Om Tidomat bedömer att felet faller under garanti, krediteras avgiften för licensflytt.
- Ingen kreditering sker om defekt enhet **ej** inkommer till Tidomat inom 30 dagar.

Flytt av licenser utanför garantitid

En centralenhet som innehåller licenser och går sönder efter garantitid, kan få sina licenser flyttade till en annan centralenhet mot en kostnad.

Förutsättningar;

- Centralenhet får ej vara äldre än **5** år räknat från slutkunds inköpsdatum. Slutkunds inköpsdatum måste kunna styrkas.
- Ett ärende registreras på www.tidomat.se.
- Serviceblanketten som erhålls i ärendet fylls i till fullo.
- I ärendet anges serienumret på den centralenhet som ska ärva licenserna.
- Centralenhet skickas till Tidomat.
- Tidomat utför flytten av licenserna i licensservern och återförsäljaren kan omgående hämta licenserna i den önskade centralenheten.
- Återförsäljaren debiteras för licensflytt till en fast kostnad enligt gällande prislista, oavsett antal licenser.
- Återförsäljare ser till att Tidomat erhåller defekt enhet inom 30 dagar.
Vid försening debiteras samtliga licenser till fullt pris enligt gällande prislista utan återförsäljarens rätt till återbetalning.

TIDOMAT PW32

Mjukvaran **TIDOMAT PW32** installeras på kunds server och aktiveras med en licens. Denna licens som erhålles vid installation är serverunik och går inte att använda på en annan server utan att Tidomat avaktiverar den. Flytt av licenser tillåts endast inom samma installationsmiljö som tidigare.

Vid en flytt av ett befintligt TIDOMAT PW32 system krävs en avaktivering av systemet i licensserver hos Tidomat.

Förutsättningar;

- Ett ärende registreras på www.tidomat.se.
- I ärendet anges slutkund och systemets *sitecode*.
- Tidomat avaktiverar befintlig licens.
- Slutkund/Återförsäljare som inte har programuppdateringsavtal debiteras en fast avaktiveringskostnad enligt gällande prislista, oavsett antal licenser.
- Om återförsäljare/slutkund behöver hjälp utöver aktivering/återaktivering av licens, debiteras detta som löpande konsultation.

Tidomat kan förse kund med installationsfiler för kundens aktuella version mot en kostnad. Även en kopia på licenser kan erhållas mot en kostnad.