

Support-/backupavtale Handel – Vilkår og betingelser

Tjenestebeskrivelse

Supporttjenesten omfatter bistand og hjelp i forbindelse med problemer med hardware og software. Tjenesten driftes med telefonsupport og fjernhjelp. Etter avtale utføres teknisk support på kundens lokasjoner.

Produkter som omfattes av avtalen:

- PCKasse software
- Skjerm, PC, og annet POS-utstyr levert av Com2gether AS
- POS-utstyr som er godkjent etter denne avtale

Tjenester som ikke omfattes av avtalen:

- Support av opplærende art
- Installasjon av hardware
- Installasjon av software
- Support av nettverksrelaterte tjenester (VPN-tjenester)

Leverandørs forpliktelser

Com2gether AS forplikter seg til å ha tilgjengelige ressurser for bistand og support i kontortiden (08:00 – 16:00 mandag-fredag). Samtidig skal det til en hver tid være tilgjengelig webbaserte hjelpemidler og meldingstjenester. Com2gether AS skal også ha tilgjengelig opplæringsvideoer og brukermanualer til avtalekunder på nettsiden.

Com2gether AS har ikke ansvar for eventuelle direkte og indirekte tap som kunden eller tredjepart påføres som følge av feil i systemet og dokumentasjonen eller som resultat av installasjon av nye versjoner og/eller feilaktig bruk av innlagte systemer. Det samme gjelder for feil som forårsakes av utenforliggende forhold som strømbrydd, lynnedslag, statiske utladninger m.v. Eventuell erstatning er under enhver omstendighet begrenset oppad til innbetalt årlig vedlikeholdspremie.

Kundens forpliktelser

Kunden forplikter seg til å holde utstyret oppdatert og gjennomføre normalt vedlikehold. Vi setter som krav at kunden holder systemet og eget personale oppdatert på følgende områder:

- Oppdatert anti-virus
- Oppdatert Windows operativsystem
- Ikke installere tredjeparts programvare som ikke er godkjent av Microsoft.
- Gjennomført brukeropplæring av alle som bruker løsningen.
- Fungerende automatisk backup-løsning på annen lokasjon.

Melding og håndtering av support og servicetjenester

Alle tjenester finnes på våre nettsider slik at henvendelser til enhver tid er tilgjengelig for våre kunder. Alle support- og servicehenvendelser meldes til <http://handel.c2g.no> eller til vår supporttelefon 95050200 mellom klokken 08:00 og 16:00 på hverdager. Vakttelefon er betjent fra 16:00-22:00 hverdager, og 09:00-22:00 lørdag og søndag. Henvendelser til vakttelefon gjelder kun driftskritiske henvendelser, alle andre henvendelser vil bli fakturert med timepris for konsulent tjenester.

Varighet og oppsigelse

Avtalen trer i kraft når begge parter har signert supportavtalen eller Kunden har tatt tjenester omfattet av avtalen i bruk. Avtalen har en varighet på 12 mnd. Avtalen forlenges med 12 måneder. Oppsigelsestiden er 3 måneder før avtalens utløp.

Avtalen gjelder for leveranse av avtalte tjenester i avtaleperioden. Dersom Kunden trer ut av avtalen før denne utløper erstattes ikke kontraktsverdien i resterende avtaleperiode. Etter utløpet av avtaleperioden for avtalen prises alle tjenester i henhold til Com2gethers standardpriser uten rabatt, som til enhver tid er tilgjengelig på www.com2gether.no.