



inetdesign^o

Supportaftale

INET-DESIGN ApS
Vølundsvej 1, 8230 Åbyhøj
CVR nr.: 27264298

Marts 2018

1. Introduktion

En supportaftale regulerer din forretningsrelation med INETDESIGN vedrørende løbende support og service til vedligeholdelse og hosting af webapplikationer.

En forretningsforbindelse med INETDESIGN træder i kraft, når du bekræfter en ordre skriftligt. På dette tidspunkt accepterer du også vilkårene i vores standard supportaftale (se venligst nedenfor).

Som kunde kan du vælge mellem følgende supportniveauer:

1. Standard supportaftale
2. Udvidet supportaftale

2. Standard supportaftale

Denne standard supportaftale træder automatisk i kraft, når du gør forretning med INETDESIGN, medmindre noget andet er aftalt skriftligt.

Med en standard supportaftale gælder følgende vilkår:

- Vi modtager og udfører support fra mandag til fredag mellem kl. 9.00 og 15.30, dog ikke i ferier
- Du skal melde din supportsag til support@inetdesign.dk med en grundig beskrivelse* eller ringe +45 86 12 22 40 med presserende sager.
- Svartid er 10 arbejdstimer
- Adgang til en udvikler er 32 arbejdstimer

Bemærk venligst at INETDESIGN overvåger serverne, der kører din webapplikation 24/7/365. Ved nedetid garanterer vi øjeblikkelig reaktion i forlængelse af vores hosting SLA.

Vær også opmærksom på, at opkald eller e-mails uden for supporttider, som på nogen måde beder INETDESIGN om at levere support, automatisk forårsager en opgradering til den udvidede supportaftale i mindst en måned - og betaling i overensstemmelse hermed.

Timepris = 1.200 kr. faktureres hver halve time, medmindre andet er skriftligt aftalt.

** URL, skærbilleder, sprogversion (valgfri), foreslået løsning (valgfrit), præcis definition af hvor og hvordan problemet opstår, browser version.*

3. Udvidet supportaftale

INETDESIGN tilbyder at opgradere standardsupportaftalen til den udvidede version med følgende vilkår:

- Vi modtager og udfører support 24/7/365
- Vi tilbyder en opkaldsliste for kunder, der kører på en udvidet supportaftale

- Du skal melde din supportsag til support@inetdesign.dk med en grundig beskrivelse eller ringe + 45 86 12 22 40 inden for kontortid (mandag-fredag 9: 00-15: 30).
- Svartid er 4 timer
- Adgang til en udvikler: 8 timer
- Bindingsperioden for den udvidede supportaftale er seks måneder
- Opsigelsesfristen er tre måneder

Brug venligst kun den udvidede supportaftale til presserende og kritisk support.

Månedlig pris for den udvidede supportaftale

= DKK 4,500

Timepriser

Mandag-fredag 9:00 - 15:30 = DKK 1.200

Mandag-fredag 15:31 - 8:59 = DKK 1.800

Weekender + ferier = DKK 2.500

4. Generelle betingelser

Priserne er ekskl. moms.

Vi fakturerer support og service hver halve time, medmindre andet er aftalt skriftligt.

INETDESIGN er ikke ansvarlig for tab eller skader på grund af direkte eller indirekte tab i forbindelse med drift, vedligeholdelse og hosting af dine webapplikationer.