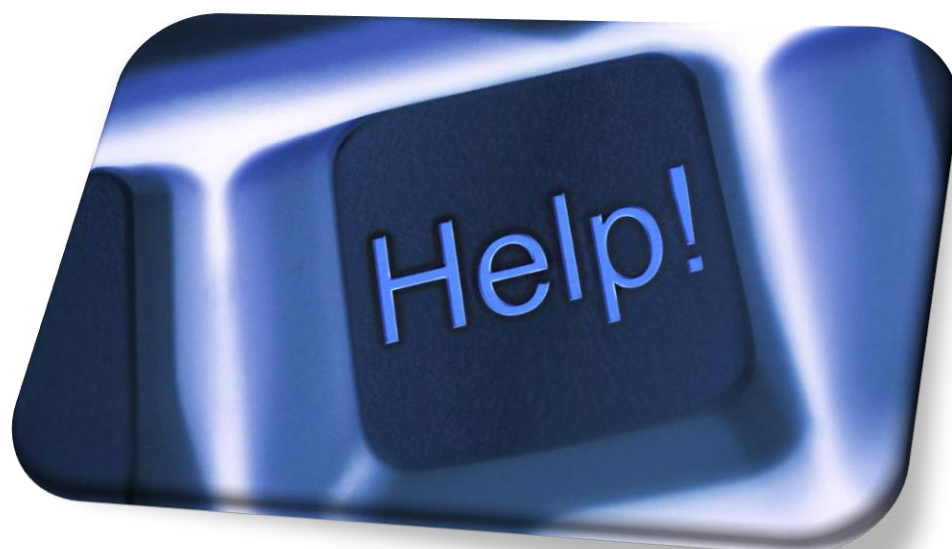


Support, ett gemensamt åtagande....



Så här går vi tillväga



Så här går vi tillväga

Ett gott samarbete bygger på en ömsesidig förståelse och att du vet exakt var du skall vända dig när du behöver hjälp. Det bygger också på att vi har en insyn och kunskap om hur er miljö och ert system fungerar.

Support

Internet

Du kan göra felanmälan via internet.

1. Gå in på www.mentorvision.se
2. Under fliken kontakt finner du felanmälan.

E-post

Felanmäler du via E-post kommer vi att registrera ditt ärende i vårt ärendehanteringssystem och all korrespondens sker till er via er E-post.

Telefon

Du kan kontakta oss via telefon på 031-388 47 10 helgfria vardagar 8 - 17. Vi kommer att registrera ditt ärende i vårt ärendehanteringssystem.

Utökad support

Vi kan erbjuda våra kunder utökad support. (offert)

Definitioner

- "Produkter" är de produkter som är levererade av Mentor Vision eller är registrerade i produktspecifikationen.
- "Systemet" avser de produkter i drift som Mentor Vision levererat eller är registrerade i produktspecifikationen.
- "Reaktionstid" avser maximal tid innan Mentor Vision skall ha påbörjat felavhjälpning.

Tillämplighet

- Nedanstående bestämmelser gäller i den mån parterna inte skriftligen avtalat annat.
- Avtalet kan sägas upp 3 månader före avtalets utgång. Har inte avtalet skriftligen sagts upp förlängs avtalet med 1 år.



Åtaganden

Mentor Vision´s åtaganden

- Felanmälan och felavhjälpning sker under normal kontorstid. Som normal kontorstid avses helgfria vardagar mellan 08:00-17:00. (om inte avtal om utökad support finns)
- Responstid d.v.s maximal tid innan Mentor Vision påbörjar felavhjälpning
- Felavhjälpning fjärrstyrt sker via av kund tillhandahållen uppkoppling. (på de produkter som medger detta)
- Vid felavhjälpning på plats hos kund utgår Mentor Vision´s personal från Göteborg eller på ort där vi har av Mentor Vision godkänd servicepartner. Beroende på avtalsform debiteras kund i dessa fall med gällande timdebitering plus reskostnad.
- Kund hålls underrättad om utfört arbete.
- Mentor Vision har rätt att låta kvalificerad underleverantör utföra support och service enligt detta avtal, för att effektivisera vid geografisk spridning eller arbetstoppar. Mentor Vision ansvarar för sådan underleverantörs arbete såsom för eget arbete.

Undantag från Mentor Vision´s åtaganden

- Om felanmälan görs på fel produkter eller på något som inte omfattas av avtalet.
- Problem i samband med egen installation av eventuell ny hård- eller mjukvara, om detta inte har avtalats med Mentor Vision.
- Assistans/service vid problem kring kundens egna elektriska installationer eller avbrott
- Assistans/service vid problem orsakade av egna anpassningar i systemet gjorda av kund.

Om Mentor Vision tillkallas för service vid fel som anges ovan debiteras kunden för vidtagna åtgärder och nedlagda kostnader enligt för varje tillfälle gällande prislista.



Kundens åtaganden

- Kunden utser en kontaktperson för kontakt mot Mentor Vision.
- Kunden ansvarar för att Mentor Vision har aktuella uppgifter om e-postadresser och telefonnummer så Mentor Vision enkelt kan kommunicera med rätt personer.
- Kunden åtar sig att felrapportera via webinterface, e-post eller telefon.
- Kunden ger Mentor Vision tillträde fjärrstyrt och vid behov på plats, till utrustning och lokaler som behövs för att Mentor Vision skall kunna utföra underhåll och support.
- Kunden ger Mentor Vision tillträde till lösenord samt rootlösenord för avsedd utrustning.
- Alla fel på systemet oavsett art skall skyndsamt anmälas till Mentor Vision.
- Kunden skall tillse att andra än Mentor Vision och av Mentor Vision godkänd leverantör ej installerar, ändrar, reparerar eller underhåller systemet.

Villkor

Resersättning

- Om Mentor Vision sänder personal till kunden debiteras reskostnader. Utgångsorter är Göteborg. (Tåg, flyg och hotell debiteras med faktiska kostnader)

Betalningsvillkor

- Avgiften för supportavtalet erläggs med start från undertecknandet årsvis alternativt kvartalsvis i förskott. Mervärdesskatt tillkommer på alla avgifter.
- Betalningsvillkor är 30 dagar netto.
- Vid sen betalning har Mentor Vision rätt till påminnelseavgift på 60 kr samt dröjsmålsränta med 15 %.

Uppsägning

- Avtalet har upprättats i två exemplar, varav parterna tagit var sitt. Detta avtal förlängs årsvis med automatik om inte någon av parterna skriftligen säger upp avtalet senast 3 månader före avtalets slut.
- Parter äger rätt att säga upp avtalet med omedelbart upphörande om motpart i väsentlig mån inte uppfyller sina avtalsenliga förpliktelser och inte vidtagit rättelse inom 30 dagar efter underrättelse från den andra parten.