

Supportavtale – Vilkår og betingelser

Tjenestebeskrivelse

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

Produkter som omfattes av avtalen:

- HiP software
- Skjerm, PC, og annet POS-utstyr levert av BestValue AS
- POS-utstyr som er godkjent etter denne avtale, ref godkjent av teknisk, Kundesenter.

Tjenester som ikke omfattes av avtalen:

- Support av opplærende art
- Installasjon av hardware
- Installasjon av software
- Support av nettverksrelaterte tjenester

Leverandørs forpliktelser

BestValue 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. BestValue AS skal også ha tilgjengelig opplæringsvideoer og brukermanualer til avtalekunder på nettsiden.

BestValue 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 kundesenter@bestvalue.no eller til vår supporttelefon 47929209 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.

Avtale Online Backup fra BestValue

Avtalen omfatter daglig online backup av kassesystemets database på virkedager. Databasen blir lagret sikkert hos BestValues serverpark, som driftes av landets ledende driftssentral i Norge. BESTVALUE overvåker alle daglige backup jobber, og hvis noen feiler, setter BESTVALUE i gang med ny overføring.

Support

BESTVALUE AS utfører support og eventuell tilbakeføring av data hvis noe skulle skje.

Ved tilbakeføring av data fra backup, vil BestValue AS fakturere ordinær timepris for support-jobben.

Telefonsupport mellom 0800-1600 tlf. 47 92 92 09.

Fjernhjelp dagtid: send epost til kundesenter@bestvalue.no

Avtalens betingelser

1.

Avtalen gjelder for daglig backup av databasen til butikkdatasystemet, og gjelder for ett år av gangen. Avtalen blir automatisk fornyet for ett år av gangen dersom den ikke sies opp fra en av partene før avtalens utløp. Oppsigelsen skal skje skriftlig og være BESTVALUE i hende senest 3 måneder før oppsigelsesfristens utløp. Nærmere varsel om oppsigelsesfrist vil ikke bli gitt.

2.

Programvaren som er installert på kundens maskin er BESTVALUE's eiendom

Programvare, passord og tilhørende systemer er konfidensielt og tillates ikke og kopieres eller distribueres til tredjepart.

3.

BESTVALUE har rett til å justere abonnementsprisen årlig i.h.t. utviklingen i konsum-prisindeksen de siste 12 måneder forut for prisøkningen.

4.

BESTVALUE forplikter seg til å oppbevare alle sikkerhetskopierte databaser som kundens datamaskin overfører til backupserveren på en forsvarlig måte, samt gjøre disse tilgjengelig for kunden når det måtte være behov for det.

5.

Bestillingen faktureres for hele beløpet ved avtalens start. Etter forfall beregnes rente i henhold til lov om forsinkelsesrenter (morarenteloven). Ved forsinket betaling forbeholder BESTVALUE seg retten til å stoppe tjenesten uten nærmere varsel. Tjenesten vil settes i gang igjen når forfalt beløp er fullt innbetalt, og et oppstartsgebyr på kr. 250,- vil bli fakturert.

6.

Ved eventuell tvist mellom partene skal selgers verneting (for tiden Tønsberg Tingrett) være verneting for alle søksmål som har sitt utspring i denne avtalen. BESTVALUES's rettslige ansvar, bortsett ved forsettlig skadeforvoldelse, være begrenset til den avtalte årsprisen. BESTVALUE er uansett uten ansvar for skade som oppstår som følge av forstyrrelse av driften, forsinkelser, avbrudd eller andre tekniske omstendigheter som umuliggjør eller vanskeliggjør kundens utnyttelse av BESTVALUES's tjenester. Partene er ikke ansvarlig for omstendigheter utenfor vedkommendes kontroll (force majeure).