



SERVICE- OCH SUPPORTAVTAL

Supportåtagandet som efterfrågas i förfrågningsunderlaget motsvarar Swedlocks supportlösning BAS (beskrivet nedan) Dess priser är angivna i förfrågningsunderlagets prisformulär.

Supportåtagande BAS

Telefon och mailsupport av levererat system på kontorstid helgfria vardagar från kl. 08:00 och till 17:00. Supportärenden skall besvaras inom 60 minuter från anmälan.

Telefonsupport BAS nås på telefonnummer: 0479–432 900

Efter kontorstid kan supportärende beställas och felanmälan göras dygnet runt via mail på support@swedlock.se supporten tar sedan kontakt med kunden första vardag efter anmälan.

Generellt Service- och Supportåtagande

Swedlock supportavdelning registrerar och dokumenterar alla supportärenden i ärendehanteringssystem och följer upp ärenden med kund. Swedlock åtar sig att utföra service och reparationer på levererade produkter.

Nyckelhantering för Hemtjänst, Räddningstjänst och Kommunala fastighetsbolag



Swedlock AB • Södra Portgatan 44 • 283 50 Osby
• Org.nr. 556746–5843
Tel 0479 - 43 29 00 • Fax 0479 - 150 11
info@swedlock.se • www.swedlock.se





SERVICE- OCH SUPPORTAVTAL

Swedlock erbjuder service- och supportavtal nivå EXTRA, omfattning och pris för dessa går att läsa nedan.

Supportåtagande EXTRA

Telefon och mailsupport av levererat system vardagar och helgdagar från kl. 07:00 till 22:30.

Supportärenden skall besvaras inom 30minuter från anmälan.

Telefonsupport EXTRA nås på telefonnummer: 0479–432 900

Efter supporttiden kan supportärende beställas och felanmälan göras dygnet runt via mail på support@swedlock.se supporten tar sedan kontakt med kunden första vardag efter anmälan.

Generellt Service- och Supportåtagande

Swedlock supportavdelning registrerar och dokumenterar alla supportärenden i ärendehanteringssystem och följer upp ärenden med kund. Swedlock åtar sig att utföra service och reparationer på levererade produkter.

Pris och betalning

Kalkylerat pris per månad baserat på ovanstående uppgifter enligt prislista: __ kronor per månad exkl. 25% mervärdesskatt

Support faktureras om inget annat överenskommes enligt gällande prislista enligt bilaga 1 som baserar sig på verkligt antalet låsenheter i det levererade systemet.

Ökar antalet låsenheter under serviceperioden kompenseras Swedlock vid nästa fakturering genom en retroaktiv fakturering med 50% av mellanskillnaden mellan antalet låsenheter vid periodens början och vid periodens slut.

För tillkommande support utöver ovanstående åtaganden gäller prislista.

Priserna är i svenska kronor exkl. moms och debiteras årsvis i förskott med start från avtalstecknandet. Fakturor skall betalas inom 30 dagar. Eventuell dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen.

Avtalsperiod

Detta avtal gäller i 48 månader från undertecknandet och förlängs därefter löpande med 12 månader till dess part säger upp supportavtalet. Avtalet skall sägas upp senast en månad innan ny förlängningsperiod.

Hävning:

Om Swedlock eller Köparen inte visar sig uppfylla de krav som avses supporttider, enligt detta avtal och om bristerna är väsentliga kan avtalet sägas upp av båda parter med omedelbar verkan.

Nyckelhantering för Hemtjänst, Räddningstjänst och Kommunala fastighetsbolag



Swedlock AB • Södra Portgatan 44 • 283 50 Osby
• Org.nr. 556746–5843
Tel 0479 - 43 29 00 • Fax 0479 - 150 11
info@swedlock.se • www.swedlock.se





SERVICE- OCH SUPPORTAVTAL

Force majeure:

Swedlock serviceavtal gäller ej för yttre faktorer som Swedlock ej kan råda över typ "force majeure" eller liknande fall.

Tvist:

Tvist skall i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om tvisten ej kan lösas inom tre månader skall tvisten avgöras i allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Bilaga 1

Prislista supportavtal EXTRA

Swedlock nyckelhanteringssystem

Supportavtal EXTRA

6 kronor per låsenhet och månad, (dock minst 1500kronor per månad).

Som faktureras årsvis i förskott.

Antalet brukare är generellt samma som sammanlagda antalet låsenheter som kunden använder i systemet. Avvikelse kan dock förekomma när lösningar för t.ex. portar och medicinskåp används.

Avstämning av antalet låsenheter sker inför fakturering. Ökar antalet låsenheter under serviceperioden kompenseras Swedlock vid nästa fakturering genom en retroaktiv fakturering med 50% av mellanskillnaden mellan antalet låsenheter vid periodens början och vid periodens slut.

Nyckelhantering för Hemtjänst, Räddningstjänst och Kommunala fastighetsbolag



Swedlock AB • Södra Portgatan 44 • 283 50 Osby
• Org.nr. 556746-5843
Tel 0479 - 43 29 00 • Fax 0479 - 150 11
info@swedlock.se • www.swedlock.se

