

Brukerstøtteavtale Cantor Controller®

OMFANG

- Avtalen innebærer at Cantor i avtaleperioden gir brukerne støtte i hht avtlevilkårene, med det formål at brukerne skal bli fortrolige med programmet og bidra til å sikre feilfri daglig drift, samt effektiv utnyttelse av maskin, programmer og verdifull arbeidstid.

FORUTSETNINGER

- Avtalen gjelder kun brukerstøtte for siste standardversjon av Cantor Controller™.
- KUNDEN må ha bruksretts- og vedlikeholdsavtale for Cantor Controller™, og må til enhver tid benytte den nyeste programversjonen.
- Dersom Cantor finner det formålstjenlig, må KUNDEN bidra til å kartlegge/undersøke, evt. løse problemet ved å utføre operasjoner etter veiledning pr. telefon.
- Cantor vil, hvis mulig gi svar umiddelbart og senest innen utgangen av påfølgende arbeidsdag. Cantor forplikter seg likevel ikke til å løse problemet innenfor denne tiden.
- Muligheten for å få svar per telefon, faks eller mail er begrenset til at KUNDEN stiller spørsmål som kan løses innenfor en tidsramme på ca. 20 minutter, og er videre begrenset oppad til 1 time assistanse (maks, 10 henvendelser) per måned.
- Brukerstøtteavtalene er ikke ment å tjene som alternativ til vanlig opplæring. Cantor forbeholder seg derfor retten til å henvide og/eller anbefale KUNDEN alternative forslag til kunnskapsoppbygging. På samme måte forbeholder Cantor seg retten til å henvide KUNDEN til revisor e.l. når dette anses nødvendig. Eventuelt kan det avtales at den aktuelle problemstillingen behandles videre som et ordinært konsulentoppdrag fra Cantors side.

PRESISERING AV ENKELTE FORHOLD SOM IKKE DEKKES AV AVTALEN

- Avtalen dekker ikke problemstillinger som kun er knyttet til operativsystem, nettverk, maskin- og/eller periferutstyr; uavhengig av Cantors programmer.
- Telefonassistanse ut over avtalefestet månedskvote, eller telefonassistanse vedr. programmer det ikke er inngått avtale for, faktureres etter gjeldende timepriser, og dekkes ikke av vilkårene i brukerstøtteavtalene.
- Cantor er ikke ansvarlig for KUNDEN's eventuelle driftstap eller indirekte tap som følge av en brukerstøttehenvendelse.

PRIORITERING

- Ved henvendelser til Cantor prioriteres kunder med gyldig brukerstøtteavtale foran kunder uten slik avtale.

TIDSROMMET FOR BRUKERSTØTTE

- Tidsrommet for brukerstøtte er i denne avtalen ment om den tid Cantor forplikter seg til å yte KUNDEN den assistanse som er hjemlet i den inngåtte avtale.
- Tidrommet for brukerstøtte tilsvarer normal kontortid hos Cantor, som for tiden er fra 08.00 til 16.00 alle ordinære arbeidsdager.

IKRAFTTREDELSE OG VARIGHET

- Avtalen trer i kraft fra tidspunktet for undertegning med varighet ut året. Deretter forlenges avtalen automatisk for ett år om gangen.
- Avtalen kan gjensidig sies opp med minimum 3 måneders skriftlig varsel før avtaleperiodens utløp 31. desember; dvs. innen 1. oktober hvert år.

FAKTURERING

- Det året avtalen inngås, faktureres ved undertegning en forholdsmessig del av gjeldende årspris, tilsvarende 1/12 for gjenværende måneder inklusiv avtalemåned.
- Deretter faktureres hele årsbeløpet i januar hvert år, i hht. Cantors til enhver tids gjeldende betalingsfrister.

PRISJUSTERING

- Cantor forbeholder seg retten til å justere prisen på en inngått avtale, men begrenses til kun å gjelde en gang pr. kalenderår. Denne justeringen skjer i så fall i september med virkning fra 1. januar året etter.

TVISTER

- Eventuelle tvister med utspring fra denne avtale eller forhold, løses ved voldgift etter norsk lov.