

Hjelp og støtte når du trenger det som mest!

En serviceavtale med Snorlaus gir deg mange fordeler når alt går galt på verst tenkelig tidspunkt. Den gjør også hverdagen din mer behagelig da vi kan utføre løpende serviceoppgaver for deg.

- ✓ **Prioritet i supportkøen**
Avtalekunder har prioritet i køen. Det betyr at vi hjelper deg først.
- ✓ **Fri støtte og support på e-post**
Enkle spørsmål kan rettes til oss pr e-post uten ekstra kostnad for deg.
- ✓ **Vi oppdaterer løsningen din årlig**
Hvert år oppdaterer vi enhetene dine til nyeste versjon.
- ✓ **Fjernstyrt support**
Vi aktiverer fjerntilgang til utstyret ditt. Da kan vi enkelt og raskt støtte deg når behovet oppstår.
- ✓ **Felles kontaktpunkt og samlet faktura**
Du trenger kun å forholde deg til oss ved feilmelding. Våre teknikere tar henvendelsen videre til rette instans. Alle lisenskostnader og supportavtaler tilknyttet din løsning vil bli samlet i en faktura og fornyet automatisk av oss.

Mulige utvidelser

- ✓ **Support Hele Døgnet**
For virkelig kritisk infrastruktur tilbyr vi support døgnet rundt. Vakthavende hos Snorlaus er tilgjengelig for deg døgnet rundt hele året.
- ✓ **Overvåking av driftsstatus**
Våre teknikere kan overvåke driftsstatusen på løsningen din og starte feilretting umiddelbart hvis feil oppstår. Mindre styr for deg og raskere rettetider.
- ✓ **Garantert responstid**
Hvis det er kritisk med rask feilretting anbefaler vi en avtale med garantert responstid. Feilretting er da påbegynt innen avtalt tid.

Avtalevilkår

Priser

Serviceavtale grunnabonnement	1.999,- pr. år
Tillegg pr repeater	499,- pr. år

Tilleggstjenester

Overvåking av driftsstatus	999,- pr. år/enhet
Garantert responstid	
I løpet av neste virkedag	7.999,- pr. år
Innen 4 timer	24.999,- pr. år
Support Hele Døgnet	etter avtale

Alle priser eks. mva

Denne avtalen omfatter support/hjelp på alt utstyr som kunde har kjøpt av Snorlaus.no. Fjernstyring gjelder pr lokasjon det er kjøpt for. Ved kjøp av tjenesten anses disse avtalevilkårene som akseptert.

Avtaletid og oppsigelse

Supportavtalen har gyldighet på 1år av gangen. Avtalen fornyes automatisk om ikke annet er avtalt. Avtalen faktureres i sin helhet ved oppstart. Det er gjensidig oppsigelsestid på tre (3) måneder før utgangen av inneværende år. Oppsigelsen må skje skriftlig og mottaker må bekrefte mottak av oppsigelse. Ved oppsigelse etter oppstart av ny periode faktureres medgått periode + oppsigelsestid.

Spesifikasjon fri support

Fri støtte og support gjelder inntil 15min pr henvendelse/sak.

Spesifikasjon oppdatering

Oppdatering utføres automatisk av Snorlaus 1gang pr år i perioden Mars-April om ikke annet er avtalt. Oppdateringen utføres mellom kl 0300-0600 på nærmere angitt dato. Utstyr som ikke er tilgjengelig i dette tidsrommet vil ikke oppdateres før det kommer tilgjengelig igjen. Ekstraarbeid relatert til slike tilfeller dekkes ikke av avtalen.