

Tilläggsvillkor

för utlokaliserad drift hos

Serverhallen I Norden AB

Gäller från 2006-03-22 tills vidare

1. Inledning (ersätter hela paragraf 1 i allmänna villkor)

- 1.1 Dessa villkor gäller mellan Serverhallen I NORDEN AB (nedan Serverhallen) och juridisk person (nedan Kunden) för alla av Serverhallen levererade tjänster.
- 1.2 För tjänsterna gäller kundens beställning, dessa tilläggsvillkor eventuella särskild villkor samt Serverhallens allmänna villkor. Dessa dokument utgör avtalet, om inbördes motstridigheter skulle förekomma i dokumenten skall de gälla i ovan nämnd ordning.
- 1.3 Beställning av tjänster inges till Serverhallen via formulär på hemsidan, e-post eller telefon. Beställningen är bindande för kunden.
- 1.4 Serverhallen kan frånträda avtalet efter att avtal tillsänts kunden enligt paragraf 1.3 om Serverhallen finner att tjänsterna av tekniska skäl inte kan levereras.
- 1.5 Kunden skall informera Serverhallen om sin utdelningsadress och e-postadress för att Serverhallen skall kunna skicka fakturor och annan andra meddelanden till Kunden. Det är Kundens ansvar att underrätta Serverhallen om eventuella ändringar av dessa adresser.
- 1.6 Kund skall utse en kontaktperson. Kontaktperson skall vara behörig företrädare för Kunden och ha befogenhet att i samarbete med Serverhallen fatta de beslut som kan krävas med anledning av detta avtal. Kontaktperson skall kunna nås via e-post. Kunden skall meddela Serverhallen kontaktpersonens namn, telefonnummer och e-postadress. Det är Kundens ansvar att hålla Serverhallen informerad om eventuella förändringar av Kontaktperson.

3. Servicenivå för levererade tjänster(ersätter hela paragraf 3 i allmänna villkor)

- 3.1 Samtliga tjänster levereras med servicenivå enligt punkt 3.2 - 3.8 om inget annat avtalats.
- 3.2 Tjänsterna levereras med aktiv övervakning av överrenskomma larmpunkter med angivna tröskelvärden. Larmpunkterna redovisas i kundens tjänstspecifikation.
- 3.3 Om tjänsterna som övervakas enligt punkt 3.2 inte svarar korrekt på anrop eller rapporterar korrekta värden vid 3 efterföljande tillfällen, larmas servicetekniker för kontroll och eventuell åtgärd. Under vardagar mellan 8-17 påbörjas arbetet med att avhjälpa felet omedelbart efter mottaget larm. Under övrig tid påbörjas felavhjälpning inom 4 timmar.
- 3.4 Felanmälan av tjänst som inte fungerar skall göras via telefon eller e-post till support@serverhallen.com. Inkomna ärenden påbörjas omgående dock senast 1 arbetsdag efter att ärendet inkommit.
- 3.5 Serverhallen skall vidta rimliga åtgärder för att avhjälpa fel och avbrott i de levererade tjänsterna och på den utrustning som kunden önskar övervakad.
- 3.6 Reservdelar för kunds utrustning kan antingen lagerhållas i Serverhallens lokaler eller beställas av Serverhallen eller kunden vid behov. Beställningar av reservdelar skall i normalfallet alltid godkännas av kund. Kunden kan om så önskar ge Serverhallen rätt att på eget initiativ köpa in de reservdelar som behövs för att reparera en skada upp till ett överenskommet belopp. Inköp över detta belopp skall fortfarande godkännas av kunden innan inköp sker. Överenskommet belopp redovisas i kundens tjänsteavtal.
- 3.7 Kunden ansvarar ekonomiskt för alla kostnader som uppkommer i samband med underhåll, reparation eller inköp. Serverhallen fakturerar dessa kostnader direkt vid inköp eller beställning.
- 3.8 Om Serverhallen efter felanmälan från Kunden vidtagit åtgärder för att avhjälpa fel som beror på Kunden eller något förhållande på dess sida skall Kunden ersätta Serverhallen för arbete och övriga kostnader enligt Serverhallens då gällande prislista.

4. Underhåll (ersätter hela paragraf 4 i allmänna villkor)

- 4.1 Serverhallen underhåller kontinuerligt både kunds och egen utrustning som används för leverans av tjänsterna för att säkerställa god kvalitet och säkerhet. Önskar kund inte att regelbundet underhåll sker på dess utrustning skall detta meddelas särskilt till Serverhallen och noteras i kundens tjänsteavtal.

- 4.2 Servicefönstret då schemalagt underhåll sker är förlagt till söndagar mellan 08.00 – 12.00. Extra servicefönster kan aviseras vid behov av större avbrott. Avisering av extra servicefönster sker på www.serverhallen.com och via e-post till kundens kontaktperson minst 5 dagar innan avbrottet.
- 4.3 Fullständig säkerhetskopiering av Kundens data görs måndag-fredag varje vecka, året om. Återläsning av data kan begäras genom att göra en felanmälan enligt punkt 3.4. Specifikation på den data som skall säkerhetskopieras redovisas i kundens tjänsteavtal.