

Matrix over Service- og Vedligeholdelsesaftaler

Hvad inkluderer de forskellige aftaler?

Servicegrad	Basis	Standard	Premium
Topprioritering ved behov for assistance i forbindelse med systemnedbrud eller fejl	✓	✓	✓
Fri software opdatering	✓	✓	✓
1 årlig <u>REMOTE</u> servicegennemgang inkl. softwareopdatering <i>- Forudsætter vi tildeles adgang via remote access software som er aftalt med os.</i>	✓		
1 årlig <u>ONSITE</u> servicegennemgang inkl. softwareopgradering		✓	✓
Adgang til Helpdesk (på hverdage)	8.00-16.00	7.00-18.00	7.00-21.00
Maksimal reaktionstid (antal arbejdstimer)	8	4	4
Live statusovervågning af Fax server / Call Recording systemets tilstand.		✓	✓
Service vindue for remote software opdatering, samt sikkerheds- og service patches af Linux styresystem <i>(Foretages efter nærmere aftale)</i>		✓	✓
Mulighed for re-licensering af RECORDIT Voice Recording løsning: <ul style="list-style-type: none"> • Ex. server skift pga. alder eller defekte dele. • Flytning mellem virtuelle platforme o.l. 		✓	✓
Fejlretning afregnes pr. medgået tid og materialer	✓	✓	
Timeløn og materialer i forbindelse med fejl og nedbrud på det leverede udstyr inkluderet i aftalen			✓
5 % loyalitetsrabat på timeprisen ved øvrigt arbejde	✓		
10 % loyalitetsrabat på timeprisen ved øvrigt arbejde		✓	✓

IKKE inkluderet i Basis- og Standardaftalen:

Udgifter til tekniker, kørsel, brobillet og parkering er ikke inkluderet, men faktureres billigst efter regning.

Udgangspunkt for kørsel er Vejle (postnummer 7100).

Forudsætninger for indgåelse af aftale:

Aftalen kan kun tegnes på nye installationer, og senest ved færdigmelding af installationen. Serviceaftalen faktureres årligt forud, med betalingsfrist på 14 dage.

Recordit.nu ApS

Tlf. +45 7022 3638

Hovedkontor:

Skomagervej 4L, 7100 Vejle

Administration: info@recordit.nu

Bogholderi: faktura@recordit.nu

Salg: salg@recordit.nu

Support: support@recordit.nu

CVR-nr.: 2748 9761

www.recordit.nu