

Jansson Kommunikation Serviceaftale

Version 2.5

Vilkår og betingelser for IP-GATEWAY's m.v. samt tilhørende udstyr, hvor intet andet er aftalt eller reguleret i.h.t. gældende Danske ret, herunder regler om forbrugerbeskyttelse m.v..

Definitioner:

1. Ved **SYSTEM** forstås såvel selve IP-GATEWAY'EN som det udstyr og tilbehør, der er omfattet af serviceaftalen i.h.t. særskilt ordrebekræftelse, eller hvor dette er nødvendigt mere udførlig beskrivelse jævnfør ekstra bilag, der er en del af serviceaftalen.

2. Ved **SERVICEMODUL** forstås, selvstændig ydelse der ikke uden særlig aftale er knyttet til det i sagen omhandlede SYSTEM. **SERVICEMODULERNE** er opremset i **INDHOLD AF SERVICEAFTALE**, med mulighed for individuelle aftaler omkring andre servicemodul løsninger til det konkrete system.

3. Ved **OMFANG** forstås den tidsperiode og tilkaldefrist som service ydes indenfor. 3 timers tilkalde betyder at servicen er påbegyndt indenfor 3 timer efter der er tilkaldt service. De 3 timer regnes indenfor den aftalte tidsperiode. Er der eksempelvis aftalt 08:00-16:00 service med 3 timers tilkald og service tilkaldes kl. 15:00 vil rettidig service være påbegyndt inden kl. 10:00 næste dag.

4. Ved **BASISSTRUKTUR** forstås, lokalnummerplan, sammenmærkning, indringtonsmønstre, søgegrupper, system kortnumre, spærreplan m.v. som dette er på serviceaftalens underskriftstidspunkt i.h.t. Jansson Kommunikations egne notater der er forevist kunden.

1. Serviceaftalen omfatter

- 1.1. Udbedring af fejl på det i serviceaftalen specificerede system i forhold til den aftalte servicemodul type.
- 1.2. Nødvendig servicering og udskiftning af defekte dele, så det af serviceaftalen omfattede system - med undtagelse af reparations- og fejltretningsperioder - er fuldt funktionsdygtigt.
- 1.3. Reparation samt udbedring af fejl kan eventuelt ske ved brug af midlertidigt erstatningsudstyr.
- 1.4. Nødvendige funktionsmæssige programændringer.

2. Serviceaftalen omfatter ikke

- 2.1. Fejl og driftsforstyrrelser der hidhører fra det eksterne NET, herunder ændringer foretaget af operatører i kundens linier samt funktion.
- 2.2. Hvis kunden på egen foranledning vælger alternativ netoperatør, uden skriftligt at informere Jansson Kommunikation, forbeholder Jansson Kommunikation sig ret til at fakturere kunden for medgået tidsforbrug i fejlsituationer eller andet der kan relateres til netoperatøren..
- 2.3. Ændringer der er nødvendiggjort på grund af forandringer i kundens oprindelige basisstruktur.
- 2.4. Afhjælpning af fejl, som hidhører fra kunden eller personer, for hvilke kunden hæfter. Der kan eksempelvis være tale om misbrug eller betjeningsfejl jævnfør betjeningsvejledning.
- 2.5. Afhjælpning af fejl, der skyldes tilsluttet udstyr, som ikke er omfattet af serviceaftalen, herunder udstyr ej godkendt af Post & Telegrafvæsenet samt forbrugsmidler der kræver periodevis udskiftning eller servicering, bl.a. batteri backup.
- 2.6. Skader som følge af brand, vandskader, andet udslip samt atmosfæriske forstyrrelser eksempelvis lynnedslag m.v..
- 2.7. Skader på systemet indtruffet under kundens transport, flytning, eller behandling af systemet m.v..
- 2.8. Omkostninger til rengøring af systemet.
- 2.9. Mindre skader så som ridser, skrammer o.s.v. afhjælpes ikke i det omfang de af Jansson Kommunikation henføres til alene at være af kosmetisk karakter uden betydning for systemets funktions- og driftssikkerhed.
- 2.10. Skader, hvis årsag skyldes kundens manglende vedligeholdelse, eller at de beskadigede genstande ikke er behandlet i overensstemmelse med betjeningsvejledningen.

3. Force majeure

- 3.1. Kunden har intet krav mod Jansson Kommunikation som følge af skade ved jordskælv, andre naturforstyrrelser og krigslignende handlinger, oprør, borgerlige uroligheder og udløsning af atomenergi eller radioaktivitet.
- 3.2. Jansson Kommunikation kan fravige de aftalte serviceydelser/tider i tilfælde af omfattende forstyrrelser i arbejdsgangen, som Jansson Kommunikation ikke er herre over, f.eks. strejker, lockout, omfattende kabelfejl, langvarigt strømsvigt, induceret overspænding, konstateret principfejl fra offentlig central eller ekstreme vejforhold. Hvis Jansson Kommunikation overfor kunden vil påberåbe force majeure, har kunden krav på en skriftlig begrundelse.

4. Kundens forpligtelser

- 4.1. I fornødent omfang må kunden medvirke ved fejlfhjælpningen.
- 4.2. Jansson Kommunikation skal have uhindret adgang til det udstyr, der serviceres.
- 4.3. Når serviceaftale er indgået, må der ikke foretages indgreb eller arbejde på systemet af andre end Jansson Kommunikation.
- 4.4. Kunden kan ikke overdrage sine rettigheder i henhold til denne serviceaftale. Hvis systemet sælges, skal Jansson Kommunikation underrettes.

5. Servicepræmie og betaling

- 5.1. Servicepræmien er baseret på Byggeomkostningsindeks for elinstallationer. Ved ændringer af byggeomkostningsindekset reguleres servicepræmien tilsvarende den efterfølgende periode. Ændringer i Jansson Kommunikations omkostningsstruktur kan også medføre servicepræmie reguleringer.
- 5.2. Betaling sker kvartalsvis forud, hvis intet andet er aftalt.

6. Aftalens varighed

- 6.1. Serviceaftalen er gældende fra det tidspunkt systemet idrættes.
- 6.2. Serviceaftalen er gældende i et år af gangen og kan, indenfor sin gyldighedsperiode, opsiges af begge parter med en skriftlig anbefalet fremsendt varsel på 90 dage til udgangen af en 12 måneders periode. Hvis aftalen ikke opsiges fortsætter aftalen uændret i det efterfølgende år.

7. Mislighold

- 7.1. Ved væsentlig mislighold af servicekontrakten, kan aftalen opsiges med øjeblikkelig varsel af begge parter.
- 7.2. Med væsentlig mislighold skal forstås gentagne forsømmelser i strid med aftalens ordlyd. Herunder Jansson Kommunikations manglende overholdelse af tilkalde- og reaktionstider samt manglende fejltretning af væsentlige driftsforstyrrelser. Samt kundens manglende rettidige betaling, nægtelse af adgang til systemet on-site eller via modem samt servicering/indgreb på systemet ved ikke autoriserede firmaer eller personale m.v..
- 7.3. Eventuelle stridigheder forsøges først afklaret i mindelighed mellem parterne ved forlig. Evner parterne ikke at forlige tvisten, må sagen afgøres ved Københavns byret, der aftalt som værende rette værneting jævnfør Retsplejelovens regler herom.

JK100917