

# Jansson Kommunikation A/S - Servicebetingelser

Version 2.0, revideret 30. maj 2023

Vilkår og betingelser for Jansson Kommunikation A/S (JK) serviceaftaler, hvor intet andet er aftalt gælder desuden JK's standard Salgs-og leveringsbetingelser.

**SLA – service level agreement – hverdage fra 08:00-16:00 (fredag til 15:00):**

Hvis ikke andet er påført ordrebekræftelsen, er nedenstående standard SLA gældende:

Kat.	Supportopgave	Reaktionstid	Tilbage melding
1	Nedbrud/ systemfejl: Fejl som påvirker alle brugere eller som bevirker at der ikke kan modtages kald på hovednumre	Fejlretning påbegyndes indenfor 1 time - remote	Ved påbegyndelse og afslutning samt hver time
2	Funktionsfejl: Der kan foretages og modtages kald men aftalte funktioner eller udstyr/ software virker ikke	Fejlretning påbegyndes indenfor 3 timer – remote.	Ved påbegyndelse og afslutning samt en gang om dagen
3	Mindre fejl: Fejl af mindre væsentlig karakter og som ikke hæmmer systemets funktionalitet	Fejlretning påbegyndt indenfor 3 timer - remote,	Ved påbegyndelse og afslutning
4	MAC's (ændringer) og rådgivning	Indenfor 24 timer eller efter aftale med kunden	Ved påbegyndelse og afslutning

## 1. Drift /serviceaftalen omfatter

- 1.1. Eksklusiv adgang til- og brug af JK's service/ services for det antal brugere og tjenester som er anført i kontrakten.
- 1.2. Drift og vedligeholdelse af det i kontrakten specificerede system iht. ovenstående SLA., herunder 1. level support for kundens medarbejdere.
- 1.3. Nødvendig servicering og udskiftning af defekte dele, så den i kontrakten specificerede ydelse - med undtagelse af reparations- og fejlretningsperioder - er fuldt funktionsdygtigt.
- 1.4. Nødvendige funktionsmæssige programændringer (og hvis oplyst i kontrakten, softwareopdateringer).

## 2. Drift/serviceaftalen omfatter ikke

- 2.1. Hvis kunden på egen foranledning vælger alternativ net-operatør, uden skriftligt at informere JK, forbeholder JK sig ret til at fakturere kunden for medgået tidsforbrug i fejlsituationer eller andet der kan relateres til net-operatøren, alternativt ophæve aftalen.
- 2.2. Ændringer der er nødvendiggjort på grund af forandringer i kundens oprindelige infrastruktur.
- 2.3. Afhjælpning af fejl, som hidrører fra kunden eller personer, for hvilke kunden hæfter. Der kan f.eks. være tale om misbrug eller betjeningsfejl jævnfør betjeningsvejledning.
- 2.4. Afhjælpning af fejl, der skyldes tilsluttet udstyr, som ikke er omfattet af driftsaftalen.
- 2.5. Skader som følge af brand, vandskader, andet udslip samt atmosfæriske forstyrrelser f.eks. lynnedslag m.v.
- 2.6. Skader på tilsluttede terminaler (fastnet eller mobil).
- 2.7. Fejl i kundens netværk og infrastruktur
- 2.8. 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 JK som følge af skade ved jordskælv, andre naturforstyrrelser og krigslignende handlinger, oprør, borgerlige uroligheder og udløsning af atomenergi eller radioaktivitet.
- 3.2. JK kan fravige de aftalte serviceydelser og -tider i tilfælde af omfattende forstyrrelser i arbejdsgangen, som JK ikke er herre over, f.eks. strejker, lockout, omfattende kabelfejl, langvarigt strømsvigt, induceret overspænding, konstateret principfejl fra offentlig central eller ekstreme vejforhold. Hvis JK overfor kunden vil påberåbe force majeure, har kunden krav på en skriftlig begrundelse.

## 4. Kundens forpligtelser

- 4.1. I nødvendigt omfang må kunden medvirke ved fejlafhjælpningen.
- 4.2. JK 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 JK.
- 4.4. Kunden kan ikke overdrage sine rettigheder i henhold til denne drift/ serviceaftale uden forudgående aftale med JK.
- 4.5. Kunden accepterer de betingelser som er gældende for den operatør som kan være valgt til JK's services og som er vedlagt kontrakten

## 5. Servicepræmie og betaling

- 5.1. Drift/ servicepræmien er baseret på Byggeomkostningsindeks for elinstallationer (indeks pr. Q4 2022 = 119,2). Ved ændringer af prisindekset 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. Evt. forbrug afregnes månedsvis bagud.
- 5.3. Op og nedreguleringer: adgang til faciliteter og antal brugere, kan foretages fra måned til måned. Hvis det samlede antal brugere/funktioner, reduceres med mere end 25 %, forbeholder JK sig ret til at genforhandle priserne.

## 6. Aftalens varighed

- 6.1. Drift/ serviceaftalen er gældende fra det tidspunkt systemet idriftsættes.
- 6.2. Drift/ serviceaftalen er gældende i et år ad gangen og kan, indenfor sin gyldighedsperiode, opsiges af begge parter med et skriftligt 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 øjeblikkeligt varsel af begge parter.
- 7.2. Med væsentlig mislighold skal forstås gentagne forsømmelser i strid med aftalens ordlyd. Herunder Jansson Kommunikations manglende overholdelse af tilkald- og reaktionstider samt manglende fejlretning af væsentlige driftsforstyrrelser. Samt kundens manglende rettidige betaling, nægtelse af adgang til systemet on-site eller remote 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 er de juridiske procedurer beskrevet nærmere i JK's Standard Salgs-og leveringsbetingelser