

GENERELLE VILKÅR FOR SUPPORT OG VEDLIKEHOLD

- 1 Data Equipment vil på Kundens rimelige forespørsel levere supporttjenester slik definert i denne avtalen. Tjenestene skal utføres i henhold til de priser som er beskrevet i de Kommersielle Vilårene.
- 2 Opplæring og øvrige tjenester utover det som er angitt i denne avtalen betales av Kunde i henhold til Data Equipments til enhver tid gjeldende timesatser
- 3 Opplæring og øvrige tjenester utover det som er angitt i denne avtalen betales av Kunde i henhold til Data Equipments til enhver tid gjeldende timesatser
- 4 Opplæring og øvrige tjenester utover det som er angitt i denne avtalen betales av Kunde i henhold til Data Equipments til enhver tid gjeldende timesatser
- 5 Alle supporthenvendelser skal sendes til Data Equipment via Kundes bruker i supportportalen til Data Equipment, angitte brukere. For å få tilgang til Tjenesten må Kunden opprette en Intellisec-brukerkonto på Data Equipment sine nettsider **portal.intellisec.io**. Kunden bekrefter at de opplysninger som er oppgitt til Data Equipment for registrering av brukerkonto er korrekt og oppdatert til enhver tid. Kunden skal selv sørge for å holde sin brukerkonto og brukerinformasjon sikker. Dersom Kunden har grunn til å

tro at brukerkontoen ikke lenger er sikker, skal Kunden melde ifra til Data Equipment så snart som mulig på **support@intellisec.io**

6

For å kunne benytte seg av supporttjenestene under denne avtale, er det et absolutt vilkår at det tekniske problemet er reproduserbart. Dersom Data Equipment mottar en henvendelse om supporttjenester, vil de kategorisere det tekniske problemet i en av følgende kategorier:

- (a) Kritisk nivå - Kritiske feil som krever handling for at Kunden skal kunne nyttiggjøre seg av Tjenesten.
- (b) Høyt nivå – Deler av Tjenesten er ikke operasjonell eller svikter regelmessig.
- (c) Medium nivå – Deler av Tjenesten svikter i perioder.
- (d) Lavt nivå – Feilen har liten eller ingen påvirkning på brukerne av Tjenesten, eller en identifisert løsning på problemet er lett tilgjengelig.

7

Data Equipment vil tilstrebe å tilby følgende responstid på supphthenvendelser:

	Responstid	Data Equipment vil få på plass en midlertidig løsning eller en plan for løsning av det aktuelle problemet innen:	Data Equipment vil komme med en formell løsning på problemet innen:
Kritisk	1 arbeidsdag	3 arbeidsdager	5 arbeidsdager
Høyt	2 arbeidsdager	3 arbeidsdager	5 arbeidsdager
Medium	1 arbeidsuke	15 arbeidsdager	Neste planlagte oppgradering
Lavt	1 arbeidsuke	Neste programvareoppdatering	Neste programvareoppdatering eller utgivelse

8

Data Equipment er ikke ansvarlig for feilsøking og korrigering av mangler forårsaket av (i) Kundens feilaktige bruk av Tjenesten, (ii) feil eller avvik i driftsmiljøet til Kunden eller (iii) som et resultat av at Tjenesten er integrert med et produkt som ikke leveres av Data Equipment. I slike tilfeller skal Data Equipment ha krav på godtgjørelse i henhold til deres til enhver tid gjeldende timesatser.

9 Programvareoppgraderinger og lignende oppdateringer av Tjenesten er inkludert i lisensavgiften med mindre annet er avtalt i de Kommersielle Vilkårene.

10 Arbeid som påløper for installering av oppgraderinger, oppdateringer og nye versjoner skal betales til Data Equipment basert på timesatser, med mindre noe annet er avtalt skriftlig med Kunden.

11 I tillegg til de generelle bestemmelser om SLA, support og vedlikehold som fremgår av dette vedlegget, gjelder også egne bestemmelser for de spesifikke sikkerhetsmodulene. Vilkår for disse modulene finnes på Data Equipments nettside med oversikt over generelle betingelser og tjenestebeskrivelser her:

<https://dataequipment.no/tjenestebeskrivelser>. Ved motstrid vil disse spesifikke vilkårene ha forrang over de generelle vilkårene i dette vedlegget



firmapost@dataequipment.no
dataequipment.no