

## UM Support och servicevillkor

### **1. Allmänt**

Dessa support och servicevillkor gäller för samtliga av U&M DesignStudio HB (nedan kallat U&M) tjänster och produkter, om ej annat särskilt överenskommits skriftligt mellan U&M och Kunden.

### **2. Avtalsperiod**

Fr.o.m. leveransdagen för en levererad produkt eller tjänst från U&M gäller 12 månader kostnadsfri support & service. Därefter kan förlängning tecknas, se punkt 2.1.

Alla support och servicearbeten utförs på distans via Internet anslutning och förutsätter att kunder ger U&M access till filerna på webbservern.

#### **2.1**

Förlängd support och service kan tecknas för efterföljande 12, 24 eller 36 månader och i 3 olika nivåer. Se punkt 3.

### **3. Support och servicenivåer**

U&M erbjuder 3 nivåer på support och service för levererade produkter och tjänster mot en fast månadsavgift.

#### **3.1**

##### **Basnivå**

Avseende SUPPORT innebär detta att U&M, utan extra debitering utöver månadsavgiften (fritt under garantitiden), hjälper till med att göra mindre justeringar, lägga upp bilder i mindre omfattning och liknande men ej att skriva text.

Avseende SERVICE innebär detta att U&M, utan extra debitering utöver månadsavgiften (fritt under garantitiden samt vid licensavtal), uppdaterar

levererade programvaror och tjänster samt påbörjar nödvändig service efter anmodan av kunden inom 1 vecka efter anmälan kommit U&M tillhanda.

##### **Fullnivå**

Fullnivån innehåller nedan, som är utöver basnivån.

Avseende SUPPORT görs mer omfattande justeringar, lägger upp bilder i normal omfattning, film, ljud och uppdaterar/modifierar databaser samt skriver in texter i mindre omfattning.

Avseende SERVICE uppdaterar och modifierar levererade programvaror och tjänster för att anpassas till förändringar i webbläsare av typen; Internet Explorer, Firefox, Safari, Konqueror, Opera och Google. Servicearbeten utförs även på helg och kvällstid och påbörjas inom 3 arbetsdagar efter att anmälan kommit U&M tillhanda.

##### **Toppnivå**

Toppnivån innehåller nedan, som är utöver fullnivån.

Avseende SUPPORT görs motsvarande arbete som en webbadministratör gör på ett företag, d.v.s. uppdaterar regelbundet allt som behövs uppdateras.

Avseende SERVICE garanteras funktionen på alla levererade programvaror och tjänster på samma nivå som under garantitiden. Servicearbeten utförs på alla tider av dygnet alla dagar om året. Anmälan av service sker via en dedikerad e-post adress.

### **4. Betalning mm**

Se U&M Allmänna villkor.