

## Supportavtale med “Deres Firma”

1. Avtalen har gjensidig bindingstid på ett år. Om ikke annet avtales forlenges kontrakten automatisk.
2. High Edge IT forplikter seg til å vedlikeholde nettverk og maskiner for Deres firma i avtaleperioden.
3. High Edge IT forplikter seg til å gi best mulig veiledning per telefon for snarest mulig å finne løsning til eventuelle problemer som måtte oppstå. High Edge IT forplikter seg til å være tilgjengelig 24 timer i døgnet, alle virkedager. Det settes ikke begrensning på tid ved telefonsupport.
4. High Edge IT forplikter seg til å besøke Deres bedrift og utføre service i opptil fire timer per måned (For bedrifter med fjernhjelp regnes aktiv fjernhjelp inn i denne tiden). Tidspunkt for besøk avtales med bedriften i forkant av besøket, slik at det passer for begge parter. Dette er inkludert i prisen på supportavtalen.
5. High Edge IT forplikter seg til å behandle deres firma som en prioritets kunde. Dette innebærer at avtaler med andre firma utsettes om deres firma har behov for assistanse.
6. High Edge IT forplikter seg til å dokumentere deres nettverk, maskiner, programvare og brukerkontoer slik at det enklest mulig lar seg gjøre for eventuelt etterfølgere å sette seg inn i arbeide vi nå utfører for dere.
7. High Edge IT forplikter seg til ikke å foreta noen endring i nettverk uten innehavers samtykke.
8. High Edge IT forplikter seg til ikke å videreføre data eller informasjon tilhørende deres firma (taushets erklæring).
9. Kostnad for avtalen løper seg til kroner [REDACTED],- per måned (eks mva) og faktureres månedlig fra High Edge IT.

Dato: \_\_\_\_/\_\_\_\_.\_\_\_\_

High Edge IT

“Deres firma”

\_\_\_\_\_  
Vår firmarepresentant

\_\_\_\_\_  
Deres firmarepresentant