

EF1386
c/o Thomas Sørensen
Krusågade 35, 1.tv
1719 København V.

København den 20. september 2004

Aftale om superbruger support

I forbindelse med installation af Kabelfri® Internet specificeres hermed supportaftale for alle brugere samt for installationen og dens komponenter.

Supportaftalen starter formelt 1. august 2004 og løber frem til 31. juli 2005 med mindre andet aftales. 1 underskrevet kopi returneres og 1 beholdes.

Indhold:

1. On-site garanti for alle komponenter i garantiperioden.
2. Telefon- og mail support for superbrugere.
3. Uddannelse og telefonsupport i håndtering af sikkerhedsopsætning.
4. Uddannelse og telefonsupport til registrering og afmelding af brugere.
5. Information om ændringer i marked og priser.
6. Billig støtte til indretning af hjemme-arbejdsplads mv.

Support aftalen koster efter særlig aftale 2000 kr for hele perioden og inkluderer uddannelse og løbende rådgivning af op til 2 superbrugere.

Bemærk at alle brugere skal henvende sig via superbrugere hos jer.
Evt. opgradering af aftalen til Support 100 vil koste 250 kr. pr. måned for indtil 10 brugere og 20 kr. pr. md for ekstra brugere.

1. On-site garanti:

Det installerede Kabelfri® Internet består af et delvist trådløst lokalnet samt netværkskomponenter frem til ejendommens opkobling. Disse er omfattet af almindelig almindelig reklamationsret ved indlevering. Med support aftalen sikres at Kabelfri® besøger ejendommen samt udskifter eventuelle fejlbehæftede komponenter lokalt og kun fakturerer omkostninger til nyt udstyr, hvis erstatningsudstyr ikke kan opnås gratis.

2. Telefon- og mail support:

Både ved normal Internet anvendelse og ved anvendelse af trådløse netværk opstår af og til spørgsmål og i nogle tilfælde brugerproblemer. Med support aftalen sikres kvalificeret rådgivning og information på samme niveau som ved en individuel ADSL opkobling.

Telefonsupport er til rådighed alle hverdage mellem kl. 9 og 17 og ved centrale driftsforstyrrelser på anlægget mellem kl. 8 og 22. Svartiden udgør normalt maksimalt 12 timer, dog garanteres kun maksimalt 24 timer.

3. Håndtering af sikkerhedsopsætning, tilpasning mv.

Kabelfri® arbejder målrettet med alle sikkerhedsaspekter ifm. Internet i Boligen. Der er en række sikkerheds-funktioner indbygget i Kabelfri® konceptet. Desuden sker jævnligt nye landvindinger.

Med support aftalen står Kabelfri® for eventuelle opdateringer af firewall og rådgiver om øvrige komponenter samt teknisk indstilling (konfiguration) af komponenterne til foreningens ønsker, herunder ændringer i valg af sikkerhedsfunktioner, passwords mv.

Med superbruger support gives telefonisk rådgivning om ovenstående. On-site support gives til reduceret konsulentpris på 200 kr. + moms pr påbegyndt halve time.

4. Registrering og afmelding af brugere:

For at have styr på sikkerheden og den løbende betaling er det vigtigt at kunne til- og afmelde brugere. Kabelfri® uddanner superbruger om dette og giver telefonisk back-up.

5. Information om ændringer i marked og priser:

En del af vore kunder opnår i løbet af 1. kvartal 2004 30% besparelse i deres månedlige udgifter ved at registrere sig på en ny måde hos deres udbyder. Vi er i gang med at rådgive dem. Andre får mulighed for at tilbyde endnu højere hastigheder uden mérpris.

Inden for de kommende år vil ændringerne i markedet og i de service-ydelser, der kan tilbydes via Internettet stige. Med en support aftale er foreningen sikret bedst mulig og mest opdateret information om hvordan den kan "shoppe" bedst med sine indkøb.

6. Billig støtte til indretning af hjemme-arbejdsplads mv.:

Kabelfri® Internet giver som regel en væsentlig stigning i anvendelsen af Internettet. Derudover får flere og flere et behov for en egentlig hjemme-arbejdsplads. Kabelfri® konsulenterne kan hjælpe brugere med assistance til fx. PC opsætning, installation af egne sikkerhedsprogrammer, webmail overføring via Outlook m.m. Konsulenter betales direkte af brugere og faktureres med kr. 200 + moms pr. påbegyndt halve time.

Med venlig hilsen
Kabelfri®

For foreningen

Morten Egebjerg

KABELFRI ApS
- *godt Internet, lidt billigere*
rådhusstræde 7, 1. th · 1466 københavn k
telefon. 70 23 12 10.
www.kabelfri.dk cvr.nr.: 27 92 52 43