

Avtale Novapoint og AutoCAD Brukerstøtte

Avtale om Novapoint og AutoCAD Brukerstøtte er inngått mellom: _____ nedenfor kalt Kunden, og Vianova Systems AS.

1. Kundeopplysninger / Brukersted

FIRMA: _____

ADRESSE: _____

POSTNR. / STED: _____

TELEFON: _____

TELEFAKS: _____

HOVEDKONTAKTPERSON: _____

E-POSTADRESSE: _____

AVTALEN ER GYLDIG FRA DATO: _____

2. Avtalens omfang

Novapoint og AutoCAD Brukerstøtte skal yte hjelp til Kunden angående bruk av Novapoint- og AutoCAD produktene, gi bistand når det oppstår problemer, eller gi tips til bedre utnyttelse av Novapoint- og AutoCAD produktene. De aller fleste henvendelser vil bli avklart ved første telefon, mens spørsmål som krever bearbeiding eller tilbakemelding fra en av våre programmerere nødvendigvis tar noe lenger tid. Henvendelser per e-post følges også opp fortløpende. Dette er også den beste måten for oss å motta henvendelser, siden spørsmål dermed er enklere å formidle videre til rette kontaktpersoner.

Avtalen dekker brukerstøtte for den til enhver tid gjeldende versjon av Novapoint og AutoCAD samt én versjon tilbake.

Våre kontaktmuligheter er:

- E-post: support@novapoint.com
- Telefon: 67 81 70 50, mellom 09:00 – 15:00, evt. melding på telefonsvarer
- Telefaks: 67 81 70 01, attn. Novapoint Brukerstøtte
- Brev til: Vianova Systems AS, P.B. 434, 1302 Sandvika, attn. Novapoint Brukerstøtte
- Se også våre Novapoint hjemmesider for råd og tips: <http://www.novapoint.no/Brukerstoette>

Vi skal overholde følgende:

- Responstiden skal være maks 24 timer på hverdager, men i de aller fleste tilfeller umiddelbart.
- Tjenesten skal være bemannet med høyt kvalifiserte ingeniører som selv er aktive brukere av programvaren.
- Ved behov kan man få direkte kommunikasjon med programmerer eller ansvarlig person for Novapoint-modulen eller AutoCAD produkt man har spørsmål om.
- Tjenesten er modulbasert, slik at man kun betaler for de Novapoint-moduler eller AutoCAD produktene man har behov for støtte rundt.

Avtalen gjelder ikke for:

- installasjon av AutoCAD og Novapoint.
- teknisk informasjon, noe som fremgår av brukerveiledninger, eller opplæring av nytt personell som erstatning for kurs.
- tilpasninger av programmene som Kunden eller andre har utført.
- nettverks- eller maskinvareproblemer som Novapoint og AutoCAD Brukerstøtte ikke har forutsetninger for å kunne løse.

I normale ferieperioder som jul-, påske- og fellesferie kan det være dager med noe redusert tilgjengelighet på brukerstøtetelefonen.

Avtalen dekker kundens antall lisenser på angitt brukersted. Hver modul skal ha en kontaktperson, og navn, telefonnummer og epostadresse til modulenes kontaktpersoner må oppgis på vedlagte skjema. Avtalen er personlig, og Kunden kan bare endre kontaktperson ved skriftlig melding til Novapoint Brukerstøtte.

Brukerstøtten er ikke ment som alternativ til vanlig kursopplæring.

3. Valg av Brukerstøtte-tjenester

Novapoint og AutoCAD Brukerstøtte - pris pr. modul pr. år 2011									
Modul	1 - 2 lisenser		3 - 9 lisenser		10 - 19 lisenser		>20 lisenser		
		Pris		Pris		Pris		Pris	
AutoCAD		6500		9700		14700			
AutoCAD civil 3D		9700		14700		22000			
AutoCAD Map		9700		14700		22000			
Veg Utvidet		9700		14700		22000			34000
Bru Utvidet		9700		14700		22000			34000
Tunnel		9700		14700		22000			34000
VA		9700		14700		22000			34000
Jernbane		9700		14700		22000			34000
Anlegg		6500		9700		14700			22600
Veg standard		6500		9700		14700			22600
Terreng		6500		9700		14700			22600
Areal		4900		7400		11100			17100
Bru standard		4900		7400		11100			17100
Landskap		4900		7400		11100			17100
Støy		4900		7400		11100			17100
Virtual Map		4900		7400		11100			17100
Basis		3200		4900		7400			11400
Vegskilt		3200		4900		7400			11400
Vegoppmerking		3200		4900		7400			11400
Site Tool		2600		4900					
Sum valgte moduler	kr		kr		kr		kr		

Priser er eks. mva. og gjelder antall lisenser pr. brukersted.

Konsernavtaler kan tilbys kunder med over 10 Novapoint-lisenser.

Husk å fylle ut **Bilag 1** med navn, telefonnr. og epostadresser for hver moduls kontaktperson.

4. Avtaletid og fakturering

Avtalen gjelder til den sies opp, og fornyes automatisk for ett år om gangen. Avtalen kan gjensidig sies opp med 1 måneds skriftlig varsel før avtaleperiodens utløp.

Novapoint Brukerstøtte faktureres fra avtalen inngås og ut kalenderåret. Deretter faktureres Kunden for neste kalenderår dersom avtalen fortsatt er opprettholdt.

Dersom Kunden øker antall moduler, skal prisen på brukerstøtte økes til tilsvarende prisklasse med effekt fra og med førstkommande kalenderår.

Avtaleprisen kan justeres maksimalt en gang i året. Denne justeringen vil ikke ha virkning før etter gjeldende avtaleperiode er utløpt.

5. Tvister

Eventuelle tvister angående denne avtalen eller forhold som utspringer fra denne avtalen, avgjøres ved voldgift etter norsk lov. Asker og Bærum vedtas som verneeting.

Sted Dato

Kunden

Vianova Systems AS

