

Service- og supportvilkår evercall

1. Formål

Hos evercall ønsker vi at skabe et enkelt, transparent og professionelt samarbejde omkring support og service.

Disse vilkår beskriver, hvordan support og serviceydelser leveres og afregnes, så der er klare forventninger for begge parter – både for kunder med og uden serviceaftale.

2. Hvilke ydelser er omfattet?

Vilkårene gælder for de support- og serviceydelser, evercall leverer, herunder blandt andet:

- Telefonsupport
- Support via e-mail
- Fjernsupport
- Teknisk assistance og fejlfinding
- Onsite service og besøg hos kunden

Vilkårene gælder for alle kunder, medmindre andet er aftalt skriftligt.

3. Generelle principper for support og afregning

Support og serviceydelser leveres som udgangspunkt efter medgået tid.

I mange tilfælde vil support dog være helt eller delvist inkluderet, eksempelvis hvis:

- Kunden har en serviceaftale
- Opgaven er en del af en implementering eller opstart
- Der er tale om en mindre forespørgsel af kort varighed
- Fejlen skyldes forhold, som evercall er ansvarlig for

Vi bestræber os altid på at informere om eventuel afregning, inden arbejdet igangsættes, når det er relevant.

4. Kunder uden serviceaftale

For kunder uden serviceaftale afregnes support og service efter medgået tid.

- Timepris: 900 kr./time ekskl. moms
- Afregning sker pr. påbegyndt halve time
- Kørsel og transporttid afregnes særskilt ved onsite besøg

Vi informerer som udgangspunkt altid om afregningen, inden arbejdet påbegyndes.

5. Kunder med serviceaftale

Kunder med serviceaftale kan have adgang til udvidede eller inkluderede services afhængigt af den konkrete aftale.

En serviceaftale kan eksempelvis indeholde:

- Inkluderet support
- Prioriteret behandling
- Reducerede timepriser
- Rabatter på onsite service og kørsel

Eventuelle ydelser uden for serviceaftalens omfang afregnes efter gældende priser.

6. Timepris og afregning

Support og service afregnes efter gældende timepris.

- Standard timepris: 900 kr./time ekskl. moms
- Afregning sker pr. påbegyndt halve time
- Ved større eller komplekse opgaver kan flere medarbejdere deltage
- Tidsforbrug og eventuelle omkostninger fremgår af den løbende fakturering

7. Onsite service

Ved fysisk fremmøde hos kunden gælder følgende:

- Kørsel afregnes efter statens gældende takster
- Transporttid kan indgå som arbejdstid
- Eventuelle eksterne udgifter som parkering eller broafgift kan viderefaktureres

Dette gælder, medmindre andet er aftalt som en del af en serviceaftale.

8. Opstart og overgang til drift

For nye kunder vil support i forbindelse med implementering og opstart ofte være inkluderet som en del af projektet.

Når løsningen er overdraget til almindelig drift, overgår support til almindelig afregning eller den indgåede serviceaftale.

9. Kommunikation og samarbejde

Vi lægger vægt på en åben og tydelig dialog omkring support og afregning.

Hvis en opgave ligger uden for det forventede eller aftalte omfang, informerer vi kunden inden arbejdet igangsættes.

Bestilling af support eller service betragtes som accept af disse vilkår.

10. Mindre suppothenvendelser

Mindre forespørgsler af meget kort varighed (typisk 10–15 minutter) vil i mange tilfælde blive håndteret uden beregning.

Dette vurderes konkret fra sag til sag og er tænkt som en ekstra service til vores kunder.

11. Fejl og ansvar

Hvis en fejl skyldes forhold, som evercall er ansvarlig for, faktureres kunden naturligvis ikke for udbedringen.

12. Serviceaftaler

En serviceaftale er en frivillig tillægsaftale, der kan give:

- Mere forudsigelige omkostninger
- Hurtigere eller prioriteret support

Bedre priser på serviceydelser

Den konkrete serviceaftale beskrives i et separat dokument.

13. Opsigelse

Serviceaftaler kan opsiges til udgangen af en måned, medmindre andet er aftalt.

14. Ikrafttræden

Disse vilkår træder i kraft den 1. juni 2026 og gælder for fremtidige service- og supportydelser leveret af evercall.