



# SENOMATIC SUPPORTAFTALER





# Gennemgang af supportaftaler

Nedenstående beskriver, hvilke supportaftaler der kan indgås med Senmatic A/S - og mulighederne omkring disse. Der er mulighed for 2 slags aftaler: Basis og Plus. Begge aftaler kan indgås for henholdsvis 1, 2 eller 3 år. Der er også mulighed for support uden aftale, ved betaling pr. gang

## Hvad er inkluderet?

	Basis supportaftale	Plus supportaftale
Antal timers telefon- og email-support indenfor normal åbningstid	5	10
Følgende produkter er dækket af aftalen: LCC-klimastyring · AMI Penta gødningsblander · SuperLink · LED-lamper	+	+
Software til softwareopdateringer (eksl. installation og eksl. versionsopgraderinger - eks. fra SL5 til SL6)	+	+
Support ydes på softwarebrugerflader og brugen af software.	+	+
Support til I/O-konfiguration	+	+
Råd og vejledning i anvendelse af softwaren og softwarens installationsforhold, herunder råd, vejledning og erfaring ifht. Microsoft og antivirusprogrammer	+	+
20% rabat på softwareprisen ved versionskifte af Super-Link	-	+
10% rabat på support-teknikerens timepris ved on-site besøg	-	+
Gratis deltagelse i brugergruppemøder (eksl. evt. rejse- og opholdsomkostninger) · Gennemgang af nye features siden sidst · Spørgsmål og hjælp til konkrete problemstillinger · ERFA - udveksling af erfaringer · Case stories med praktisk anvendelse · Gruppearbejde - ønsker til fremtiden	-	+
Gratis deltagelse i Senmatic's udbudte kurser for 1 person pr. år	-	+



## Hvad er ikke inkluderet?

Nedenstående er ikke inkluderet i hverken Basis eller Plus supportaftalerne, men alle ydelser kan tilbydes. Software faktureres efter gældende produkt-prisliste, og support vil blive faktureret til gældende pris (se afsnit om prisoverblik).

	Basis supportaftale	Plus supportaftale
Software til softwareopdateringer til SuperLink og installation af samme	⊖	⊖
Anden udvikling eller opsætningsarbejde, som kunden bestiller	⊖	⊖
Versionsopgradering for alle produkter - f.eks. fra en SuperLink5 til en SuperLink6-version	⊖	⊖
Opgradering af antal afdelinger i SuperLink	⊖	⊖
Opdatering af Microsoft- og antivirus-programmer	⊖	⊖

## Betingelser

- Begge aftaletyper kan tegnes for henholdsvis 1, 2 eller 3 år.
- Der gives rabat, hvis aftalen tegnes for mere end 1 år (se afsnit om priser).
- Det er muligt at opgradere fra en Basis-aftale til en Plus-aftale ved at betale prisforskellen.
- Det er ikke muligt i aftaleperioden at gå fra Plus-aftale til en Basis-aftale og derved opnå en prisreduktion.
- Aftalen kan opsiges med 1 måneds varsel inden fornyelsesdatoen.
- Er aftalen ikke opsagt med en 1 måneds varsel inden fornyelsesdatoen, gentegnes den automatisk for 1 år. Den kan naturligvis også gentegnes for 2 eller 3 år.
- Aftalen faktureres årligt uanset længden af løbeperioden.
- Supportafdelingen kan kontaktes pr. telefon mandag - torsdag fra kl. 8.30-15.00, fredag fra 8.30 -14.00. Der kan også ringes udenfor dette tidsrum, men der kan ikke forventes besvarelse. Hvis det ikke er muligt at træffe supportafdelingen pr. telefon, kan der sendes en mail, som besvares hurtigst mulig.
- Kontaktnr. og email-adresse til Supportafdelingen vil fremgå af den endelige aftale.



## Prisoverblik

Alle priser er opgivet i danske kroner	Ingen aftale	Basis supportaftale	Plus supportaftale
Support uden aftale	1.113,- / time. Faktureres pr. fortløbende kvarter.		
Årspris for 1 år		5.625,-	11.800,-
Totalpris for 2 års binding (5% rabat)		10.687,50	22.420,-
Totalpris for 3 års binding (8% rabat)		15.525,-	32.568,-
LCC og AMI Penta software til softwareopdatering.	2500,-	0,-	0,-

Bemærk at alle priser er gældende priser i 2021, men vi forbeholder os ret til prisændringer. Pris for indgået aftale er gældende i hele bindingsperioden.

## Vi er klar til at hjælpe dig videre

Vil du gerne indgå en aftale - eller har du brug for yderligere uddybning? Så er du altid meget velkommen til at kontakte vores salgsteam.



Johnny Rasmussen  
Mobil: 20 80 11 03  
[JORAS@senmatic.com](mailto:JORAS@senmatic.com)



Morten Krage  
Mobil: 20 80 11 15  
[MORKR@senmatic.com](mailto:MORKR@senmatic.com)



Kim Magnussen  
Mobil: 31 14 41 57  
[KMA@senmatic.com](mailto:KMA@senmatic.com)

Du er naturligvis også velkommen til at kontakte os på vores hovednummer 64 89 22 11 eller email [dgtsales@senmatic.com](mailto:dgtsales@senmatic.com).

Vi ser frem til at høre fra dig.

### Senmatic A/S

Industrivej 8, 5471 Sønderød  
Telefon: 64 89 22 11  
[dgtsales@senmatic.com](mailto:dgtsales@senmatic.com)  
[www.senmatic.dk](http://www.senmatic.dk)

