



Avtale om support- og brukerstøtte

Leverandør:

Alere AS, Service IT – support, Stamveien 1, 1481 HAGAN. Org. Nr. 933 783 405

Kunde:

Kundenummer	103959	Support avtale nr.:	40000118
Kundenavn:	Radøy Legesenter		
Kontaktperson:	Astrid Vikenes		
Adresse:			
Postnr /-sted:	5936 Manger		
E-post:	astrid.vikenes@helse-bergen.no		

Denne avtalen gjelder for følgende utstyr:

		Apparat Serie nr.	Lisens Serie nr.
Spirometri	Welch Allyn Spiro Perfect / Medikro Spirometry (Spiro 2000)		
EKG / AEKG	Welch Allyn Cardio Perfect / - ST /		
24 t blodtrykk	Welch Allyn ABPM 6100 / IEM - Mobil-O-Graph NG	4484, 54223	107398
Mini Holter EKG	Welch Allyn Recollect, Mini Holter EKG		
Holter EKG	North East Monitoring Holter		
Event EKG	North East Monitoring Event		
Audiometer	Inmedico		

Denne avtalen består av to (2) sider, og er undertegnet på side to (2) av begge parter.

Kunde returnerer kopi av underskrevet eksemplar pr faks 24 05 67 95, eller pr brev.

Supportavtalen er kun gyldig når avtalen er underskrevet og/eller betalt for gjeldende år.

1. TEKNISK SERVICE

- 1.1 Alere AS reparerer / vedlikeholder hardware og software, innenfor rammen av denne avtale. Kunden har ansvar for at utstyret med utfyllt reparasjonsfølgeseddel sendes til Alere AS servicekontor (se punkt 1.3). Etter utført reparasjon returnerer Alere AS utstyret. Frakten vil bli fakturert kunden.
- 1.2 Ved service i form av oppmøte hos kunde, fjernstyring via Norsk Helsenett/Internett eller internt på Alere AS serviceavdeling, faktureres det med 50% rabatt for anvendt arbeidstid. Reisekostnader ved oppmøte tilkommer. Likeså diett etter statens satser.
- 1.3 Kunden har rett til utlåns instrument under den tiden som reparasjon av utstyret tar. Ved behov gi beskjed til Alere AS og utlånsapparat sendes normalt kunde innen 3 virkedager. Kunden returnerer uten unødig opphold utlånsinstrumentet til Alere AS, Stamveien 1, 1481 HAGAN. I de tilfeller hvor systemet har gått ut av produksjon vil Alere AS tilby ett tilsvarende system. Ta kontakt med Alere AS eller se <http://www.alere.com/no/no/support/technical-support.html> for reparasjonsfølgeseddel med korrekt leveringsadresse. NB! Leveres IKKE utlånsinstrumentet tilbake, faktureres kunde for respektive instrument.
- 1.4 Ved feil på utført arbeid og/eller utsendt materiale, må kunden melde fra snarest, senest tre (3) mnd. etter utført oppdrag. Alere AS sitt ansvar ved feil begrenser seg til for egen regning å rette feilen, eller sørge for korrekt utsendt materiale/instrumenter/programvare.

2. SUPPORT

- 2.1 Kunden har fri telefonsupport innenfor våre åpningstider.
Følgende dekkes ikke: Førstegangsinstallasjon og/eller oppgradering pr. telefon eller fjerntilgang via Norsk Helsenett. Telefonsupport etter feil førstegangsinstallasjon og/eller oppgradering gjort av kunde eller 3. part.
Ønskes support på plass hos kunden tilkommer reisekostnader, og arbeidstid i henhold til denne avtale.
- 2.2 Ved henvendelse har kunden rett til rabatterte oppdatering innenfor den opprinnelige programvareversjon som ble kjøpt. Se vedlagte rabattmatrise. Ønskes support på plass hos kunden i forbindelse med oppdatering/oppgradering tilkommer reisekostnader og arbeidstid i henhold til denne avtale.
- 2.3 Alere AS tar ikke ansvar for andre leverandører som forårsaker feil slik at koblingsmuligheter (til journalsystemer) blir borte. Evt. Kostnader påløpt ovenfor andre leverandører for programmeringsarbeid skal betales av kunden.



Avtale om support- og brukerstøtte

2.4 Alere AS tar ikke ansvar for feil, følgefeil på maskiner, programvare etc som følge av installasjon og/eller support av ikke Alere AS autoriserte personer.

Rabattstruktur:

Antall 'moduler' i programvaren	Antall supportavtaler pr programvare 'familie' / produsent.				
	1	2	3	4	5
1	100%	-	-	-	-
2	50%	100%	-	-	-
3	33%	67%w	100%	100%	-
4	25%	50%	75%	80%	100%
5	20%	40%	60%	-	-

Welch Allyn Cardio Perfect Workststion har 5 moduler. Inmedico, Audioconsole har 2 moduler. Har du 1 programvaremodul (f.eks EKG) og 1 supportavtale gis 100% rabatt. Har du 2 programvaremoduler (f. eks EKG og 24t BT) og 1 supportavtale gis 50% rabatt.

NB! NorthEast Monitoring Holter EKG supportavtale gir 50% rabatt ved oppgradering av programvaren.

3. GARANTI, ÅRSKONTROLL, TILSYN

- 3.1 Garantien omfatter materiell og tilvirkningsfeil på systemet. Garantien gjelder ikke feil som skyldes feil bruk eller inn-grep i systemet. Garantien omfatter heller ikke slitasje, eller fukt- og støtskader. Garanti tiden på maskinvare løper fra og med fakturadato for kunden og ett år fram i tiden, på kabler og forbruksma-teriell er garantitiden 3 mnd fra fakturadato.
- 3.2 Kunden har rett til kostnadsfri årskontroll utført av Alere AS. Dersom utstyr må sendes fabrikk/produsent, vil kunden informeres. Kostnadene faktureres kunden. Kunden avgjør selv om og når systemet skal kontrolleres. Kunden har selv ansvar for frakt av systemet til sted angitt av Alere AS. Under årskontroll har ikke kunden krav på utlånssystem.

4. PRISER PR. ÅR (1.1.2015)

	Programvare 'familie' / produsent					
	Welch Allyn	I.E.M. / Mo-bil-O-Graph	North East Monitoring / Holter	North East Monitoring / Event	Inmedico / AudioCon-sole	Medikro / Spiro 2000
Pris pr år for ett system	Kr 2.850,-	Kr 2.850,-	Kr 2.850,-	Kr 2.850,-	Kr 2.850,-	Kr 2.850,-
Pris pr år for system nr 2 *	Kr 1.850,-	Kr 1.850,-	Kr 1.850,-	Kr 1.850,-	Kr 1.850,-	-
Pris pr system pr år utover 2 systemer *	Kr 950,-	Kr 950,-	Kr 950,-	Kr 950,-	-	-

* m/u programvare. Alle priser er eks mva. Priser for reisetid, reise, diett og arbeidstid ifølge statens satser og Alere AS prislister.

5. PRISJUSTERINGER

- 5.1 Prisene kan reguleres en gang pr år hvis nødvendig fra Alere AS side. Avtalen faktureres årlig. Fakturaens forfallsda- to er lik året avtalen gjelder for. Ved for sen betaling påløper 2% merrente pr mnd.
- 5.2 Om ikk-e annet er avtalt gjelder avtalen f.o.m. undertegnet dato til den (3) mnd. varsel. Avtalen faktureres årlig og forskuddsvis i januar mnd.
- 5.3 Endringer eller tillegg til denne avtale kan kun gjøres skriftlig, og vil bli informert kunden. For at den skal være gyldig må den undertegnes av kunden og/eller ved at kunden betaler for supportavtale.
- 5.4 Denne avtale erstatter tidligere inngåtte avtaler mellom kunden og Alere AS. Avtalen har 2 like eksemplarer hvor partene har hvert sitt eksemplar.

FOR KUNDEN:

Dato, sted: Manger, 19.02.15

Signatur: Bente Botaulle

Blokkbokstaver: BENTE BOTAULE

FOR ALERE AS:

Dato, sted: 29.10.2014

Signatur: Terje Rybraten

Blokkbokstaver: TERJE RYBRATEN

Jeg/vi reserver meg/oss mot direkte (inkl elektronisk) markedsføring.

Radøy Legesenter

Astrid Vikenes

5936 MANGER

5936 Manger

29.10.2014

Bedre support til våre kunder

Alere AS er nå har blitt partner i Norsk Helsenett. Dette vil gi oss mulighet til å fjernstyre, rette feil og bistå med installasjon/oppdateringer, samt opplæring innenfor de programvarene avtalen gjelder. Supportavtaler vil derfor bli endret for å dekke denne type support.

Dette betyr:

- Mindre behov for å ha teknikker på kundelokasjon (mindre reiseutgifter).
- Raskere responstid.
- Teknikker kan ofte avdekke problemstilling via fjernstyring, for så å kunne eventuelt sette i verk nødvendige tiltak som bestilling av nødvendige deler, forbruk, oppdateringer. Dette vil gi kortere nede tid.

Alere AS vil måtte ha tilgang til deres Nettopp klient med passord for å kunne fjernstyre/supportere dere.

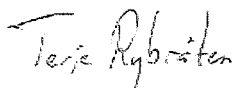
Alere AS vil benytte anledningen til å oppdatere avtalene med riktig antall og apparater samt serie nr på programvare, som dere ønsker skal dekkes av avtalen. Vi ber dere fylle ut serie nummer på vedlagt supportavtale med apparater dere ønsker tatt med og eventuelt stryke de som dere ikke ønsker. Returner avtalen til oss snarest. Har dere kassert/tatt apparater ut av bruk ber vi om informasjon om dette, gjerne pr e-post.

Som tidligere har dere følgende fordeler med supportavtale:

- Rabatterert oppgradering av programvare. Opptil 100%.
- Fri telefonsupport
- Gratis kalibrering/sjekk av apparat (dersom utført hos Alere AS)
- Låneapparat ved reparasjon
- 50% rabatt på support/oppmøte/fjernstyring

Med vennlig hilsen

Alere AS



Terje Rybråten

Servicesjef

Tlf. dir. 24 05 67 62