

## Decon-X Supportavtale

Decon-X DX1 supportavtale er inkludert de første 12 månedene og vil faktureres kunde fra år 2.

Supportavtalen i Norge inkluderer:

1. Abonnement for mobilnettverk for DX1 som muliggjør:
  - Automatisk utsending på epost av rapporter etter fullført desinfiseringsjobb
  - Automatisk utsending av SMS-varsler
  - Mulighet for fjerndiagnostikk og tilkobling til DX1 for Decon-X teknisk personell
  - Mulighet for å sjekke status for pågående desinfiseringsjobb fra egen smarttelefon / nettbrett / PC
  - Mulighet for å kunne konfigurere maskinen fra egen PC
  - Mulighet for å generere statistikk over utførte desinfiseringsoppdrag (f.eks. når har det vært utført desinfisering på et gitt rom eller en gitt bil siste 12 måneder).
2. Tilgang til å kontakte Decon-X support senter via epost: [support@deconx.com](mailto:support@deconx.com). Henvendelser besvares normalt hverdager mellom kl. 08:00 og 16:00.
3. Tilgang til å kontakte Decon-X support senter på telefon 22 16 51 60 hverdager mellom kl. 08:00 og 16:00.
4. Årlig kontroll av DX1 maskin utført av Decon-X teknisk personell. Årlig kontroll gjennomføres via en av følgende metoder:
  - På stedet (ute hos kunde)
  - Via fjernpålogging med støtte fra personell hos kunde
  - DX1 maskin returneres til Decon-X

På årlig kontroll verifiseres bl.a. korrekt funksjonalitet til sensorer, software oppgraderes ved behov, og eventuelle slitte deler byttes etter avtale med kunde.

5. Teknisk support på stedet eller alternativt lån/bytte av DX1 maskin ved feil som hindrer vanlig drift av DX1 maskin.

Responstid teknisk support på stedet:

- Inntil 2 timer kjøring fra Lysaker, Bærum: Innen 2 arbeidsdager (normalt innen 1 arbeidsdag)
- Resten av landet: Innen 5 arbeidsdager (normalt innen 2-3 arbeidsdager)

Responstid erstatningsmaskin:

- Erstatningsmaskin sendes fra Decon-X lager innen 5 arbeidsdager

6. Opplæring

- Årlig opplæring i bruk av DX1 for ekstra personell. Gjelder fra og med år 2 av supportavtalen. Opplæringen gjennomføres for 2 personer etter avtale på Decon-X sitt hovedkontor på Lysaker.