



Supportavtal 12 mån privatperson

1. Parter & accept

1.1 Mellan parten leverantör Min Datorsupport Sverige AB, 559041-6276, Sankt Eriksgatan 97, 113 31 Stockholm, härnå kallad **MDS**, och parten privatperson/beställare, härnå kallad **Kunden**, har detta avtal upprättats.

1.2 Konfirmerad beställning/offert gäller som accept av erbjudandet. Detta support/uppdragsavtal, [Min Datorsupport Allmänna villkor](#) och offert samt eventuell annan skriftlig överenskommelse utgör hela överenskommelsen mellan parterna och gäller från och med datum för signering, godkännande av erbjudande eller Direktbokning. Köp bekräftas alltid skriftligen av MDS.

2. Uppdragets omfattning

2.1 MDS ska under perioder om 12 månader leverera IT-support innehållande:

- a) obegränsad **telefonsupport** via telefon vardagar 8–17.
- b) **Datto Endpoint Backup** - kontinuerliga säkerhetskopior 4 ggr/dag. Säkerhetskopia tas under förutsättning att enheten är uppkopplad mot mjukvaran.
- c) **Datto Antivirus** - mjukvara för skydd mot virus och skadliga program.
- d) **Datto Endpoint Detection & Response** - upptäcker och stoppar avancerade hot.
- e) **Ransomware Detection** - upptäcker utpressningsvirus.
- f) **Datto Remote Monitoring & Management** - håller dina program uppdaterade automatiskt för säkerhet och funktion.

2.2 Supportavtalet omfattar en användare och den dator där tjänster installeras. För support av annan extern hårdvara debiteras Kunden enligt [aktuell prislista](#).

2.3 Hembesök och köp av hårdvara eller mjukvara utöver ordinarie uppdrag kan beställas separat och debiteras Kunden enligt [aktuell prislista](#).

3. Utförande

3.1 MDS åtar sig att utföra förebyggande underhåll och mjukvaruuppdateringar i Kundens dator. Underhåll på annan teknisk utrustning sker enligt offert och/eller på förhand skriftlig överenskommelse. Åtagandet förutsätter att Kunden håller dator och utrustning tillgänglig för MDS när så begärs i möjligaste mån. MDS ska planera och genomföra felavhjälpande insatser i samråd med Kunden samt månadsvis rapportera och specificera utförda insatser.

3.2 För att Datto Endpoint Backup ska fungera krävs att Kundens enhet är synkroniserad med samtliga filer. MDS ansvarar endast för säkerhetskopior på den data som Kunden gjort tillgänglig för MDS.

3.3 I uppdraget ingår också återkoppling via telefon och/eller email för att säkerställa kvalitet på tjänster och produkter samt behovsanalys av uppdateringar eller ändringar.

4. Betalning

4.1 Pris för Supportavtal privatperson är vid avtalets ingång 499 SEK/månad (per år 5 988 SEK) inklusive moms. Fakturering sker förskottsvis per månad och förfallodag för betalning

är inom 10 dagar från utställd faktura.

4.2 Betalning till MDS ska ske via banköverföring till något av alternativen nedan:

a) *Bankgiro*: 658-4114

b) *IBAN*: SE78 8000 0832 7994 4738 8233 (BIC/SWIFT: SWEDS)

4.3 För 12-månadersavtal gäller skriftlig uppsägning senast 1 månad före avtalets utgång. Tjänsten upphör sista dagen i avtalsperioden. I de fall Kunden inte sagt upp avtalet löper avtalet vidare i ny 12-månadersperiod.

5. Hantering av felanmälan

Kunden felanmäler via e-post kontakt@mindatorsupport.se, telefon 08 - 400 117 26 eller Datto RMM hanteringssystem som installeras på Kundens utrustning. MDS ska fortlöpande hålla Kunden informerad om status för aktuell felanmälan via e-post, SMS eller telefonsamtal.

6. Dataskydd/GDPR

MDS är ansvarig för behandling av dina personuppgifter. Fullständig information om MDS:s behandling av personuppgifter hittas i aktuell [Dataskyddspolicy](#).

För dataskyddsfrågor kontakta kontakt@mindatorsupport.se

7. Ångerrätt & reklamation

Se [Min Datorsupport Allmänna villkor](#).

8. Ändringar & tillägg

Ändringar och tillägg till detta avtal ska skriftligen avtalas och godkännas av båda parter.