

Fjernadgangsftale

Om nødvendigt, kan en Xolphin supportteknikere vælge at hjælpe dig med at installere dit købte SSL certifikat eller finde en løsning på problemer med certifikatet ved at logge på serveren for at foretage de nødvendige ændringer. Denne form for støtte kan udføres via fjernadgang (remote access) hvor Xolphin supportteknikeren få adgang til din server (eller den server, du har i din kontrol). Denne tjeneste er underlagt Xolphins generelle vilkår og betingelser (<https://www.xolphin.nl/voorwaarden>).

Artikel 1. Udtrykkeligt samtykke

For at yde support via fjernadgang har vi brug for tilladelse. Denne tilladelse kan gives ved at underskrive dette dokument.

- Tilladelsen giver udtrykkeligt samtykke til Xolphins supportteknikere til at opnå fjernadgang og foretage ændringer til serveren som du garanterer, at den er i din besiddelse eller under din administration.
- Ved at enes om at bruge remote access-software eller ved at give adgang til logindata, giver du Xolphin tilladelse til at se din skærm og tage kontrol over din computer.
- Xolphin udfører kun det arbejde, som er nødvendige i forbindelse med installation af certifikatet, medmindre andet udtrykkeligt aftales.

Artikel 2. Remote Support og Remote installation

Tilladelsen, som du giver os under følgende betingelser:

- Remote support sker fortrinsvis gennem værktøjer du kan se med. Du kan se præcis, hvad supporttekniker gør og lære af det. Hvis nødvendigt, kan vi gøre brug af direkte adgang til serveren via adgangsdata, men vi helst gør det sammen med dig.
- Hvis adgang gives via adgangsdata, vil vi gerne modtage midlertidige login detaljer, så vi kan ikke længere logge ind efter supportsessionen.

Artikel 3. Fortrolighed og garanti

Når vi yder støtte via fjernadgang, er det muligt at supportteknikeren ser fortrolige oplysninger. Xolphin vil sikre, at oplysninger, der modtages på denne måde aldrig anvendes til andre formål end for levering af Xolphins support. Støtten personale vil gøre alt for at besvare dine spørgsmål og / eller løse problemet i overensstemmelse med kravene i godt håndværk, men Xolphin garanterer ikke på den tilbudte service.

Artikel 4. Ansvar

Der er altid en risiko for at Xolphin laver en fejl under support session eller at data går tabt. Tages defor højde for følgende:

- Xolphin er ikke ansvarlig for skader af nogen art, gennem støtten, såsom, men ikke begrænset til, tab af data, nedetid eller andre skader, der skyldes arbejdet, der er udført til den server eller computer.
- Ansvarsbegrænsninger i disse vilkår og betingelser gælder ikke, hvis skaden skyldes forsæt eller grov uagtsomhed af Xolphin.
- Det anbefales kraftigt, at du opretter sikkerhedskopier før du kører supportsessionen. Xolphin er ikke ansvarlig for drift eller opbevaring af sikkerhedskopier.
- Xolphin er aldrig ansvarlig og kan ikke holdes ansvarlige for problemer, der opstår efter internt brug, tilpasning eller anvendelse af værktøjer eller installerede filer.

Underskrevet,

Dato:

Virksomhedens navn:

Repræsenteret af:

Funktion: