

Supportpolicy 2026

Support sker på distans av erfarna och kvalificerade tekniker, ofta via fjärrstyrning av kunds dator och/eller telefonsamtal eller chatt. Support innebär både hjälp med användningen (utbildning) och felsökning av utrustning.

Support kräver aktivt supportavtal och avslutad användarutbildning (sker i samband med leverans av utrustning).

Supportavtal

Omfattning och flöde

- Fri tillgång till att skapa nya och uppdatera pågående ärenden via **chatt på jbnordic.se** och mejl.
- Supporten kontakter kund enligt prioriteringsordning för att hantera ärendet på bästa möjliga sätt. Lämpligaste sättet för ärendet används - telefon, videosamtal, chatt etc.
- Ett avtal gäller flera användare och maskiner, för ett labb eller en geografisk plats, men inte flera platser/labb även om de är inom samma företag etc.

Detta ingår

- Hjälp med frågor om hur man använder utrustningen JB Nordic levererat och tillhörande mjukvara, samt förbrukningsmaterial
- Felsökning och förslag på åtgärder vid driftstörningar eller trasig utrustning

Detta ingår inte

- Ingående hjälp med datorer och operativsystem eller mjukvara som följer med windows eller installeras av kund, alltså windows, onedrive, dropbox etc.
- Konfiguration av ny dator som levereras av tredje part eller flytt av data till ny dator.
- Utdragen avancerad felsökning på distans av utrustning som redan konstaterats vara i behov av reparation i verkstad eller på plats hos kund.
- Vid behov av tjänster som inte ingår i support informerar JB Nordic om kostnad i förväg och skickar på efterfrågan en offert.

Priser

Supportavtal med 12 månaders bindningstid	690 SEK/månad
Engångskostnad för supportärenden utan supportavtal	1690 SEK/ärende
Övriga tjänster som inte ingår i support	Se offert

Giltig from 1 Januari 2026