Remote Access Avtal

Om det behövs, kan en Xolphin supporttekniker bestämma sig för att hjälpa dig att installera ett SSL-certifikat, eller att lösa problem med certifikatet på en server och där för att göra de nödvändiga förändringarna. Denna typ av stöd kan utföras via fjärråtkomst (Remote Access), supportteknikern från Xolphin får tillgång till servern (eller den server som du har i din kontroll). På dessa tjänster gäller alltid de allmänna villkoren (https://www.xolphin.se/villkor) av Xolphin.

Artikel 1. Uttryckligt medgivande
För att ge support via fjärråtkomst behöver vi tillåtelse. Detta tillstånd kan ges genom att underteckna det här dokumentet.

- Tillstånd uttryckligen gäller till supportteknikern till en fjärråtkomst och genomföra förändringar på servern som ägs eller förvaltas av dig.
- Genom att ge medgivande till att använda fjärråtkomst program eller skapa ett konto ger du Xolphin tillåtelse att titta på och ta över skärmen och styra din dator.
- Xolphin endast utföra arbete på uppdrag av eller relaterade till installationen av certifikatet, om inte annat uttryckligen anges.

Artikel 2. Fjärrsupport och fjärrinstallation
Tillståndet du ger oss under vissa villkor:

- Fjärrsupport görs företrädesvis via verktyg som gör att du kan titta på själv. Här kan du se exakt vad supportpersonalen utför och lära av det. Äventuellt kan direkt tillgång till servern via förvärvade meriter ordnas, men helst vi gör det tillsammans.
- Om tillgång ges med inloggningsuppgifter som ska användas av oss, skulle vi vilja få tillfälliga inloggningsuppgifter så att vi inte kan logga in efteråt.

Artikel 3. Sekretess och garanti
När stöd ges via fjärråtkomst, är det möjligt att en anställd stöter på konfidentiell information. Xolphin kommer att säkerställa att inte nödvändigtvis använda den information som är för andra ändamål än de tjänster som Xolphin själv utför. Stöd personal kommer att göra allt för att svara på dina frågor och / eller lösa problemet i enlighet med kraven på god utförande, men Xolphin ger inte garanti på tjänster som erbjuds.

Artikel 4. Ansvar
Det finns alltid en risk att Xolphin gör ett misstag under fjärråtkomst sessionen eller att dataförlust uppträder. Med tanke på att:

- Xolphin aldrig är ansvarig för skador av något slag, genom stöd, såsom men inte begränsat till, förlust av data, driftstopp eller andra skador till följd av arbete på servern eller datorn.
- Begränsningarna av ansvar för direkta skador i dessa villkor gäller inte om skadan beror på uppsåt eller grov oaktsamhet av Xolphin.
- Det rekommenderas starkt att göra säkerhetskopior (back-ups) innan stödsessionen genomförs. Xolphin är i själva verket inte är ansvarig för att skapa av eller lagring av kopior.
- Xolphin ansvarar inte heller för och kan inte hållas ansvarig för problem som uppstår efter internt användning, eller anpassa med hjälp av verktyg eller installerade filer.

Undertecknat,

Datum:

Företagsnamn:

Juridiskt representerad av:

Function: