

# Systemcenter - Supportbetingelser

Pr. 1. januar 2017

## Aftale

Nedenstående betingelser finder anvendelse i tillæg til de almindelige betingelser, hvor SR leverer support til kunden.

## Support uden abonnement

SR yder Kunden telefonisk support og support pr. e-mail på de leverede ydelser og produkter. Hvis kunden ikke har tegnet supportabonnement, afregnes support mod timebetaling i henhold til den til enhver tid gældende prislister dog minimum 30 min. Alle kundens brugere kan kontakte SR om support mod betaling.

## Supportabonnement

Kunden opfordres til at tegne supportabonnement. Abonnementet tegnes pr. produkt for en bestemt periode.

Produktet skal, medmindre andet undtagelsesvis aftales, være leveret af SR, og SR kan stille som betingelse for supportabonnementet, at SR er anført hos producenten/leverandøren som forhandler af det pågældende produkt.

Ved udløb af den tegnede abonnementsperiode gentegnes abonnementet automatisk for en tilsvarende periode, medmindre abonnementet forinden er opsagt af én af parterne, som anført nedenfor om opsigelse af supportabonnement.

Abonnementet omfatter support pr. telefon, email og evt. via fjernopkobling.

Ændringer i opsætning, tilpasninger, opdateringer mv. til produktet eller andet aftalt arbejde (også hvor dette sker via fjernopkobling) er ikke omfattet af supportabonnementet og leveres som konsulentarbejde.

## Supportkontakt

SR's support kan kontaktes pr. telefon 87113737 eller pr. e-mail til support@systemcenter.dk.

Ved telefonisk support søges kundens spørgsmål besvaret under samme samtale. Telefonisk support er mest egnet til simple supporthenvendelser. SR er til enhver tid berettiget til at bede kunden kontakte supporten pr. e-mail.

E-mailsupport bør anvendes til alle komplicerede supporthenvendelser.

Såfremt kundens udfordring ikke er egnet til afhjælpning pr. telefon eller e-mail, oplyser SR kunden om dette med tilbud om, at SR møder op hos kunden.

## Supporttid

SR's almindelige supporttid er mandag til torsdag 8.00-16.00, fredag 8.00-15.30, helligdage dog undtaget.

Support uden for normal supporttid forudsætter særlig aftale om dette. Har kunden tegnet supportabonnement, kan kunden tegne særskilt abonnement på SR's vagttelefon. Ved kontakt til vagttelefonen må ventetid forventes.

## Kundens assistance

Kundens skal altid assistere i fornødent omfang med at identificere og lokalisere de udfordringer, som der ønskes support til, herunder ved at stille fornødne ressourcer til rådighed. Kunden skal ved e-mailsupport beskrive sin udfordring så detaljeret som muligt. Se SR's hjemmeside [www.systemcenter.dk](http://www.systemcenter.dk) for FAQ. SR kan altid bede kunden uddybe sin udfordring.

## Kategorisering af support

SR inddeler supporthenvendelser i tre kategorier:

*Kritisk:* Hvor kundens system ikke kan anvendes, eller hvor brugen er væsentligt begrænset. Henvendelsen behandles snarest og inden for samme eller næstkommende dag inden for supporttiden. Support ydes inden for supporttiden, indtil henvendelsen er besvaret eller kategoriseringen kan reduceres. Kunden orienteres løbende om forløbet.

*Haster:* Hvor brugen af kundens system er begrænset eller besværliggjort. Henvendelsen behandles snarest og inden for 2-3 dage inden for supporttiden. Besvarelse af henvendelsen vil normalt foreligge senest én uge efter henvendelsen.

*Normal:* Øvrige supporthenvendelser, fx om brug af det supporterede produkt. Henvendelse behandles snarest og inden for en uge inden for supporttiden. Besvarelse af henvendelsen vil normalt foreligge inden to uger efter henvendelsen.

Hvor en supporthenvendelse ikke kan løses via support orienteres kunden om dette. Ved kritisk support, sker dette straks og ellers snarest, efter SR er blevet bekendt med dette.

Hvis kunden ikke har tegnet supportabonnement, besvares supporthenvendelser snarest mulig, når en af SR's konsulenter har ledig tid.

## Udrykningsservice ved kritisk driftstop

Supportabonnement giver kunden ret til udrykningsservice, hvorefter SR på

anmodning vil møde op hos kunden næste morgen efter senest 6 timer indenfor SR's almindelig arbejdstid. Fremmøde hos kunden er i alle tilfælde konsulentarbejde, som afregnes efter taksterne herfor.

## Navngivne brugere

Et supportabonnement giver navngivne brugere hos kunden ret til at kontakte SR's support. De navngivne brugere skal have indgående kendskab til kundens IT såvel som kundens forhold i øvrigt. SR skal straks orienteres om ændringer i de navngivne brugere. Der kan maksimalt foretages ændring i navngivne brugere én gang månedligt. Kontaktes support af andre end de navngivne brugere, afregnes support som support uden abonnement.

## Opdateringsservice

Til kunder med supportabonnement, som tillige har opdateringsabonnement på deres Microsoft produkt, leverer SR alle patches via ftp uden beregning.

Ønsker kunden, at SR installerer patches eller nye opdateringer på kundens system, sker dette som konsulentydelse, hvilket tillige er tilfældet med evt. løft af kundens tilpasninger til nye udgaver, versioner mv.

SR søger løbende at orientere kunden om kendte fejl ved de produkter, som kunden har tegnet supportabonnement på. Vedrørende sådanne produkter indberetter SR endvidere eventuelle fejl, som kunden oplever ved produktet og giver løbende kunden status på tilbagemeldinger fra producenten.

## Fjernopkobling

SR kan, såfremt kunden ønsker det og SR vurderer, at det er relevant, yde support via fjernopkobling til kundens system.

SR understøtter som udgangspunkt RDP (fjernskrivebord) og ISL (overtagelse af skrivebord). Ønsker kunden fjernsupport via andre systemer, kan SR kræve, at kunden afholder de hertil nødvendige omkostninger, fx til relevant software, ligesom dette kan medføre forøgede svartider.

Kunden er ansvarlig for opsætning af muligheden for fjernopkobling på egne systemer. SR har på sin hjemmeside, [www.systemcenter.dk](http://www.systemcenter.dk), en nærmere beskrivelse af fjernopkobling.

## Opsigelse af supportabonnement

Aftale om supportabonnement kan til enhver tid opsiges ved skriftlig meddelelse til den anden part senest én måned forud for den tegnede abonnementsperiodes udløb med mindre er særskilt aftalt.