

## Systemcenter – Supportbetingelser

Pr. 1. maj 2018

### 1. Aftale

Nedenstående betingelser finder anvendelse i tillæg til de almindelige betingelser, hvor Systemcenter Randers ("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. Der kan vælges mellem basis og udvidet support på udvalgte produkter.

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 genregnes 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, e-mail 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 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 evt. 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

Kunden 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 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.

#### Udtrykningsservice ved kritisk driftstop

Supportabonnement giver kunden ret til udtrykningsservice, 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.

#### Fjernopkobling

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

SR understøtter som standard 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, medmindre andet er særskilt aftalt.

#### Produkter

Følgende produkter kan omfattes af supportaftale: Dynamics NAV, Dynamic C5, Uniconta, Xweb og Office 365.

### 2. Basis supportbetingelser

Basis support gælder udelukkende support af standard opsætninger samt standard funktioner. Tilretninger foretaget i løsningerne supporteres ikke under supportaftalen, men kan supporteres af en konsulent efter regning.

#### Kundens ansvar

Kunden skal kunne deltage via fjernsupport.

#### Personer

Aftalen giver personer, som har en personlig licens til fx. Office 365 eller en NAV-løsning, adgang til support. Hos SR er det kun medarbejdere i supportafdelingen, som deltager i support. Det vil altså ikke være konsulenten, som besøger kunden, som yder support.

### 3. Udvidet supportbetingelser

Udvidet support er en udvidelse af basis support, der giver ret til support på tilretninger og tilkøbte moduler til Dynamic NAV, Dynamic C5 og Office 365, samt fejlfinding sammen med kunden. Kunden får besked såfremt sagen overdrages til en konsulent efter regning.

#### Online kursus

Firmaer med udvidet support har også adgang til vores online kursus-katalog inden for det valgte produktområde uden meromkostning. Det kan ikke garanteres, at der tilbydes online kursus indenfor alle produktområder.

#### Personer

Udvidet support er kun for navngivne personer, og derfor ikke alle brugere af løsningen. Personer der ønsker support skal deltage i online kursus før der kan ydes support på udvalgte moduler. Der kan max. være 5 navngivne brugere pr virksomhed. Der betales for udvidet support for alle brugere af løsningen.

Hos SR er supportafdelingen 1. level support, mens konsulenterne er 2. level support.

#### Dokumentation

Der ydes udvidet support på dokumenterede tilretninger, som kunden og supportafdelingen hos SR har adgang til.