



## Systemcenter – Supportbetingelser

Pr. 1. oktober 2021

### Betingelser

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 leverede ydelser og produkter. Hvis kunden ikke har tegnet supportabonnement, afregnes support mod timebetaling, minimum 30 min. pr. supportenhvervendelse i henhold til den til enhver tid gældende prisliste. 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.

Kunden vælger mellem basis og udvidet support på produkterne Dynamics NAV, Dynamic C5, Uniconta, Xweb og Office 365.

De af support omfattede produkter 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.

Support ydes af SR's supportafdeling, som om nødvendigt kan kontakte SR's konsulenter. Kunden kan ikke kræve support udført af bestemte personer.

Supportabonnement afregnes på baggrund af kundens samlede antal brugere og ikke kun navngivne brugere.

### Supportomfang

Abonnementet omfatter support pr. telefon, e-mail og evt. via fjernopkobling.

**Basis support** omfatter support af standardopsætninger og standardfunktioner. Support vedr. tilretninger og tilkøbte moduler ydes ikke under basissupport, men kan supporteres mod betaling.

**Udvidet support** giver i tillæg til basis support ret til support på tilretninger og tilkøbte moduler til Dynamic NAV, Dynamic C5 og Office 365 samt fejlfinding sammen med kunden. Der ydes alene support på tilretninger som er omfattet af parternes aftale om udvidet support, hvor SR har adgang til koden og hvortil der foreligger passende dokumentation.

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.

Kunden orienteres, såfremt en henvendelse ikke er omfattet af kundens abonnement og af SR overlades til en konsulent til videre assistance efter regning.

### 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 supportenhvervendelser.

SR er til enhver tid berettiget til at bede kunden kontakte supporten pr. e-mail. E-mailsupport bør anvendes til alle komplicerede supportenhvervendelser.

Såfremt kundens problemstilling 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, juleaftensdag og nytårsaftensdag dog undtaget.

Support uden for almindelig supporttid forudsætter særlig aftale om dette.

Har kunden tegnet supportabonnement, kan kunden tillige tegne særskilt abonnement på SR's vagttelefon, som kan anvendes uden for almindelig supporttid. Ved kontakt til vagttelefonen må ventetid forventes.

### Kundens assistance

Kunden skal altid assistere i fornødent omfang med at identificere og lokalisere de problemstillinger, 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 er altid berettiget til at bede kunden uddybe sin problemstilling.

### Kategorisering af support

SR inddeler supportenhvervendelser 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 almindelig supporttid. Support ydes inden for almindelig supporttid, 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 almindelig supporttid. Besvarelse af henvendelsen vil normalt foreligge senest én uge efter henvendelsen.

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

Hvor en henvendelse 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 supportenhvervendelser snarest muligt, når en af SR's konsulenter har ledig tid.

### Udrykningservice ved kritisk support

Et supportabonnement giver kunden ret til udrykningservice, hvorefter SR på anmodning vil møde op hos kunden efter senest 6 timer indenfor SR's almindelige arbejdstid, såfremt SR har kategoriseret support som kritisk. Hvis fristen vil udløbe tæt på almindelig arbejdstids ophør den pågældende arbejdsdag, kan SR evt. udskyde dette til næste arbejdsdags morgen.

Fremmøde hos kunden og den anvendte tid 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, hvor SR vurderer, at det er relevant, yde support via fjernopkobling til kundens system. Kunden skal kunne deltage i support via fjernopkobling.

SR understøtter som standard ISL (overtagelse af skrivebord). Ønsker kunden, at fjernsupport sker 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.

### Online kurser

Kunder med abonnement på udvidet support har adgang til SR's online kursuscatalog inden for de af supportabonnementet omfattede produktområder uden meromkostning.

SR' garanterer ikke, at der altid er et online kursus tilgængeligt indenfor alle produktområder.

### Periode og ophør

Kundens supportabonnement kan til enhver tid opsiges ved skriftlig meddelelse til den anden part senest én måned forud for den tegnede abonnementsperiodes udløb.

Ved udløb af den tegnede abonnementsperiode gentegnes supportabonnementet automatisk for en tilsvarende periode, medmindre abonnementet forinden er opsagt.