



Support aftale

Omfang

Nærværende Aftale er en slutbruger supportaftale mellem Parterne, hvorefter JMA i henhold til betingelserne og vilkårene fastsat i nærværende Aftale til Slutbruger vil levere

- Telefonsupport til Slutbrugeren med hensyn til de opgraderede versioner af Microsoft Dynamics NAV® Løsningen og DSM Løsningen (herefter benævnt "Support").

Denne Aftale forudsætter, at

- Slutbruger har erlagt de i kontrakten fastsatte betalinger, herunder løbende betalinger.

Produktsupport

JMA vil yde Support i JMAs kontortid. Denne kontortid er fra mandag - torsdag, kl. 8.00 - 16.00 og fredag, kl. 8.00 – 14.00.

SOFTWARE SUPPORT

Serviceaftalen indeholder retten til at kunne modtage telefonisk hjælp til afklaring af spørgsmål vedrørende brugen af og implementering af Microsoft Dynamics NAV® standard software og Anden software, brugen af og implementering af de kommunikationsprogrammer JMA anbefaler at anvende til brug for opkobling imellem Slutbruger og JMA.

JMA yder support i forbindelse med den aktuelle version af DSM systemet og i nogle tilfælde tidligere versioner af DSM systemet, forudsat at Slutbrugeren har en gyldig opdateringsaftale med JMA.

Slutbrugeren forpligter sig til at stille bredbåndsforbindelse til rådighed for JMA, således at JMA kan overtage systemet hos Slutbrugeren.

TEKNISK SUPPORT

Serviceaftalen indeholder desuden mulighed for at modtage hjælp vedrørende software og hardware i øvrigt. Support opkald af den art, der ligger udenfor Software supporten kan eksempelvis være problemer med brugen af:

- Printere / printerdrivere
- Hardware problemer generelt
- Operativsystemer (eks. Windows 7™, Windows 8™, Windows 10™, Windows Server 2008™, Windows Server 2012™, Unix)
Kontorpakker (Microsoft Office)

Slutbrugeren frigøres ikke for betaling af supporten i fald det ikke lykkes JMA at løse problemet.

AFTALEN OMFATTER

IKKE Aftalen omfatter **ikke** instruktion af nyt personale, der har karakter af uddannelse. Der er i support funktionen ikke afsat personalemæssige ressourcer til at gennemføre længerevarende samtaler, der har karakter af uddannelse af personale i betjening af systemerne. I disse tilfælde er JMAs support personale berettiget til at foreslå deltagelse i særskilt uddannelse på det pågældende område.

Support ud over normal arbejdstid

Der kan efter aftale rekvireres en konsulent til rådighedsvagt uden for normal åbningstid til gældende priser. For den tid, hvor konsulenten foretager support, betales dobbelt normal timetakst (Klippekort kan også benyttes). Denne ydelse skal bestilles senest dagen inden rådighedsvagten ønskes.

Responstid

JMA tilstræber at påbegynde support af indkomne supportopkald inden for 30 minutter.

Log af support

JMA har ret til at logge henvendelser om support. Denne log kan blandt andet anvendes til opfølgning vedrørende tidsanvendelse og afhjælpningstid. Slutbrugeren vil have adgang til informationer om egne supportopkald via login på JMA's extranet.

Prioritering af support opkald

Henvendelser om support besvares normalt i overensstemmelse med rækkefølge for henvendelserne. JMA er dog berettiget til efter eget skøn at prioritere vigtigheden af henvendelserne, idet afhjælpning af vitale fejl for en brugers anvendelse af sit system, prioriteres højest.

Slutbrugers forpligtelser

Slutbrugeren er forpligtet til:

- At udnævne og uddanne en superbruger(e), som er kontaktperson(er) til JMA.
- At sikre at brugerne af de omfattede systemer som minimum har gennemgået JMAs grunduddannelse i systemerne samt deltaget i kurser, der afholdes i forbindelse med frigivelse af nye moduler.
- Forinden opkald til JMAs support at søge problemet afhjulpnet ved hjælp af dokumentationen, enten i on-line hjælpen eller de manualer, der er tilgængelige på JMAs extranet.
- At læse den dokumentation, der følger med programopdateringerne.
- At rapportere eventuelle programfejl til JMA straks efter fejlen er registreret samt på JMAs opfordring at medsende relevant dokumentation som f.eks. udskrifter, print af skærbilleder og lignende.

Supportafgift

Slutbrugeren betaler for supportforbrug enten ved løbende betaling efter JMAs til enhver tid gældende timepris eller ved køb af klippekort begunstiget af rabat.

Såfremt Slutbrugeren køber klippekort, administreres dette ved en timebank, som udgør 3, 6 eller 10 timers supporttimer pr. kvartal efter Slutbrugers eget valg.

Når timebanken er opbrugt, vil fornyelse automatisk blive foretaget. Hvis Slutbrugeren ikke vælger at købe klippekort til timebanken, vil fakturering ske til gældende timepris.

Den forbrugte tid for support trækkes løbende fra timebanken. Det skal bemærkes, at en opgaves tidsforbrug ikke alene omfatter telefontiden, men tillige den tid, der anvendes på opkobling, undersøgelse og analyse af data m.v.

Hver henvendelse om support trækker min. 15 minutter på timebanken. Dog vil flere kortvarige opkald vedrørende samme opgave kun medføre ét minimumstræk.

Programfejl eller henvendelser med ønsker o.l. medfører ikke træk på timebanken.

Opgaver, som ikke er omfattet af aftalen, faktureres særskilt til gældende timetakst i henhold til medgået tid.

Slutbrugeren kan følge supportforbrug og timebankssaldo på JMAs extranet, hvortil slutbrugeren får uddelt bruger- og adgangskode.

Regulering af de aftalte priser sker i overensstemmelse med ændringerne i lønindekset for den private sektor. Regulering vil ske hver den 30. juni på grundlag af den årlige udvikling i indekset for 4. kvartal året får reguleringsdatoen.

Der købes særskilt timebank for Software Support og Teknisk Support, da disse supportfunktioner varetages af forskellige kompetencer hos JMA.

Herudover er JMA berettiget til at foretage regulering af priserne i tilfælde af Slutbrugers tilkøb af antal brugere eller nye moduler.

Uddannelse

Uddannelse af brugerne leveres af JMA i overensstemmelse med det i Produktspecifikationen anførte. Eventuelt yderligere uddannelsesbehov i forbindelse med køb af nye moduler og lignende, faktureres særskilt.

Varighed, fornyelse og ophør

Aftalen løber fra ikrafttrædelsesdatoen så længe Slutbrugeren har gyldig licens til brug af Softwaren og så længe Slutbrugeren har gældende Opgraderingsaftale med JMA.

Retten til at modtage Support opnås ved løbende at betale for de modtagne ydelser enten ved løbende afregning til gældende timesatser eller ved køb af Timebank som beskrevet ovenfor.