

# GENERELLE BETINGELSER FOR SUPPORT

Gældende for IntraManager ApS' kunder i Danmark



intramanager

## Indledning

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan IntraManager ApS leverer support til sine kunder. Disse betingelser udgør sammen med den underskrevne hovedaftale og eventuelle senere tillæg til hovedaftalen den samlede aftale for kundens abonnement på hotline-support og programopdatering fra IntraManager ApS.

Det er en betingelse for IntraManager ApS' forpligtelse til support og fejlretning, at der foreligger en gyldig hovedaftale med kunden, samt at kunden overholder sine forpligtelser overfor IntraManager ApS.

## Omfattet Software

Det system/moduler, der er omfattet, vil fremgå af kundens hovedaftale, og et samlet overblik kan ses på kundens abonnementsfaktura.

Betingelser for support omfatter kun standardsoftware, medmindre det klart er angivet i hovedaftalen, at specialudvikling leveret af IntraManager ApS også er omfattet af nærværende betingelser. Det skal være klart specificeret, hvilken specialudvikling der er omfattet, og ved tvivl fortolkes omfanget begrænset.

Betingelserne for support træder i kraft, når systemet er installeret hos kunden eller på kundens driftsplatform. IntraManager ApS' forpligtelser i henhold til aftalen forudsætter dog altid, at kunden har betalt forfaldne beløb.

## Afhjælpning & Indrapportering af fejl

Afhjælpning af fejl sker ved kundens indrapportering til supporten efter følgende retningslinjer:

Henvendelse kan ske via IntraManager ApS' supportmail ([support@intramanager.com](mailto:support@intramanager.com)) eller på telefon (78 797 797) i supportens åbningstid.

ALLE fejl meldes ind på supportmailen med beskrivelse/tidspunkt og gerne med skærmdumps.

Kritiske fejl følges op af et telefonopkald til support telefonen indenfor åbningstiden.

### Den normale åbningstid er:

Mandag-torsdag kl. 09.00-16.00

Fredag kl. 09.00-15.00

Hverdage undtaget er 5. juni, 24. december og 31. december.

Der er lukket på danske helligdage.

Der kan endvidere være lukket enkelte hverdage på grund af kursus, faglige arrangementer m.v.

### Udenfor supportens åbningstid

Fejl kan meldes fejl ind på supportmail ([support@intramanager.com](mailto:support@intramanager.com)) uden for supportens åbningstid.

Fejlen klassificeres herefter af IntraManager ApS den førstkomende hverdag indenfor normal åbningstid.

# GENERELLE BETINGELSER FOR SUPPORT

Gældende for IntraManager ApS' kunder i Danmark



intra**manager**

## Hvem må kontakte IntraManager ApS' support:

Det er alene kundens ansatte, der har ret til at kontakte supporten.

## Forhold, der ikke er omfattet:

Som eksempler på forhold, der ikke er omfattet af supporten, er problemer:

- der skyldes manglende grundlæggende kendskab til systemet
- der nødvendiggør IntraManager ApS besøg hos kunden
- der skyldes tredjemands systemer/software eller maskinel
- der skyldes opsætning foretaget af andre end IntraManager ApS
- der ikke vedrører systemets funktioner
- der må betegnes som rådgivning el.lign.

IntraManager ApS vil gerne medvirke til at løse problemer, der ikke er omfattet af supporten, men forbeholder sig ret til fakturering herfor til IntraManager ApS almindelige timetakster.

## Procedure for fejlafhjælpning

Ved en fejl forstås den situation, at en funktionalitet i systemet ikke virker som beskrevet af IntraManager ApS. Det anses ikke som en fejl i systemet, at en ikke beskrevet funktionalitet mangler, eller at systemet reagerer langsommere end kunden måtte forvente.

Fejlen klassificeres af IntraManager ApS som kategori 1-, 2- eller 3-fejl, der behandles på følgende måde:

Kategori	Definition	Responstid	Afhjælpning/metode	Kommunikation
1. Kritiske fejl	Systemet fungerer ikke eller en vital funktionalitet fungerer ikke	Max timer (forudsat at supporten er kontaktet telefonisk)	Der arbejdes indtil der er fundet en workaround. Herefter som kategori 2. fejl	Der meddeles status via den oprindelige ticket eller pr. mail/telefon
2. Alvorlige fejl	Væsentlig funktionalitet virker ikke eller kræver workaround	Indenfor 1-3 hverdage	Der arbejdes indenfor normal arbejdstid	Der meddeles status via den oprindelige ticket eller pr. mail
3. Andre fejl	Fejl der ikke er i kategori 1 eller 2	Indenfor 5-7 hverdage	Løses, hvis IntraManager ApS finder det hensigtsmæssigt. Kan ske ved næste planlagte opdatering eller anden måde efter IntraManager ApS' valg	Der meddeles status via den oprindelige ticket eller pr. mail

# GENERELLE BETINGELSER FOR SUPPORT

Gældende for IntraManager ApS' kunder i Danmark



## Særlige forudsætninger for support

Det er en forudsætning for IntraManager ApS' pligt til fejlretning, at kunden har installeret seneste programmelopdateringer, og at fejlen ikke skyldes tredjepartsprogrammel, er en brugerfejl, hardwarefejl eller skyldes andet, som ikke kan henføres til IntraManager ApS' software.

## Forhold, der ikke er omfattet

Fejlfhjælpning, der er forårsaget af kundens manglende opdatering til seneste release, eller fejl, der nødvendiggør IntraManager ApS' besøg hos kunden eller ændring af programmelkode, er ikke omfattet af aftalen. IntraManager ApS bistår gerne hermed, men forbeholder sig ret til fakturering i henhold til IntraManager ApS' almindelige timetakster.

Opdateret pr. 1. januar 2020