

LS/Backoffice Support aftale

Kunde: Home & Garden Amba

Adresse: Vestergade 11

Postnr.: 5540 By: Ullerslev

CVR nr.: DK76717214

INDHOLD

1.	Formål.....	2
1.1	Specifikation af Hotline ydelser	2
1.2	Definition af SUPPORTAFTALER:.....	2
1.2.1	POS kritisk hotline (Nedenstående er eksempler):.....	2
1.2.2	LS Backoffice Hotline (Nedenstående er eksempler):.....	3
1.2.3	Respons tider:.....	3
1.2.4	Indenfor normal arbejdstid (Dansk tid):.....	3
1.2.5	Udenfor normal arbejdstid (Dansk tid):	3
1.3	Aftalens løbetid og opsigelse.....	4
1.4	Forudsætninger	4
1.5	Kontaktperson(er) hos Kunden, der er tilmeldt som Hotline bruger(e)	5
2.	Forhold, der ikke er omfattet af Hotline aftalen	6
2.1	Nye Versioner	6
2.2	Fejlrettelse / tilretning / større analysearbejde	6
2.3	Uddannelse	6
2.4	Helligdage.....	6
3.	Support aftaler	7
3.1	Hotline aftale	8
3.2	Tillægsaftaler til Hotline aftale	8
3.3	Regulering af timepriser	8
3.4	Gyldighed.....	8
4.	Underskrift	9

1. FORMÅL

Med nærværende Hotline aftale sikres Kunden adgang til telefonisk og e-mail baseret support. Med en Hotline aftale opnår brugere hurtig adgang til hjælp og support, og kan således have optimal udnyttelse af deres LS Retail med et minimum af driftsproblemer.

Hotline funktionen er fast bemandet med nogle meget kompetente NAV konsulenter med LS Retail erfaring og konsulenterne varetager kun denne opgave og har 100% fokus på brugernes problemstillinger og hurtig afhjælpning af disse.

1.1 SPECIFIKATION AF HOTLINE YDELSER

- Direkte telefonisk adgang til Hotline på telefon.
- Diagnose af fejlsituationer/driftsforstyrrelser.
- Anvisning af rettelserprocedurer ved fejlsituationer.
- Afklaring af spørgsmål vedrørende programmernes funktionalitet, hvilket vil sige rådgivning og hjælp i forbindelse med den daglige almindelige drift af økonomisystemet.
- Der vil i tilknytning til hotline funktionen være konsulent- og udviklerassistance fra konsulenter, som har specifik produktviden om de moduler, som er omfattet af aftalen.
- Prioritering af hotline aftalekunder.
Kunder med Hotline aftale bliver prioriteret før kunder uden Hotline aftale.
- Hvis opgaves karakter er ud over det der indgår i Hotline aftalen, vil dette blive faktureret til kunden normale timepris, Kunden vil blive informeret om dette, når opgaven overgår til 2nd level support som er en betalbar ydelse.

1.2 DEFINITION AF SUPPORTAFTALER:

Der skelnes mellem 2 forskellige aftaler. Disse opkaldstyper (aftaler) er til for at kunne definere hvilken support der er aftalt (responstid, hvilken support der ydes/kunden ønsker). Der betales et basis gebyr for at få adgang til RelateIT hotline for både backoffice indenfor normal arbejdstid (punkt 1.2.4) og for POS kritisk udenfor normal arbejdstid (punkt 1.2.5).

1.2.1 POS kritisk hotline (Nedenstående er eksempler):

- Dankort fejl

- Fejl på kassen (NAV), så salget ikke kan afsluttes
- Håndscanner fejl
- Fejl mht. bon, så der ikke kan udskrives

1.2.2 LS Backoffice Hotline (Nedenstående er eksempler):

- Hjælp til opgørelser
- F.eks. Ekspedienter, replikering mm.
- Vareimport fejl

1.2.3 Respons tider:

- En indkommen backoffice opgave vil under normale omstændigheder blive påbegyndt inden for 2-4 timer inden for normal arbejdstid. Dog vil POS kritiske opkald blive besvaret inden for 1 time.
- Opgaver, der ikke umiddelbart kan besvares og afhjælpes på Hotline, vil blive beskrevet, registreret og overdraget til en specialist, og Kunden vil blive kontaktet inden for 8-16 arbejdstimer vedr. afklaring eller aftale om besøg. Hotline åbningstider.

1.2.4 Indenfor normal arbejdstid (Dansk tid):

Assistance (POS kritisk hotline, LS Backoffice hotline) ydes i tidsrummet mandag til torsdag kl. 08.30 til kl. 16.30 og fredag kl. 08.30 til kl. 15.30

1.2.5 Udenfor normal arbejdstid (Dansk tid):

Assistance (Udelukkende POS kritisk hotline) ydes i tidsrummet mandag til torsdag fra kl. 16.30 til kl. 21.00 og fredag fra kl. 15.30 til kl. 21.00. Samt lørdag og søndag fra kl. 10.00 til 17.00

1.3 AFTALENS LØBETID OG OPSIGELSE

Hotline aftalen er en "Åben aftale", dvs. aftalen tages op til revision efter et par måneder, for at se på antal opkald og om der skal op-/nedjusteres i samlet pris.

Aftalen er uopsigelig i en periode på 12 måneder fra Aftalens ikrafttrædelsesdato anført på forsiden. Aftalen kan opsiges med 3 måneders varsel. - hvorefter Aftalen forlænges automatisk med 3 måneder.

Efter Uopsigelighedsperioden, kan Aftalen opsiges fra begge parter side med tre måneders varsel til udgangen af et kvartal.

1.4 FORUDSÆTNINGER

For Aftalen kan være optimal for begge parter er der nogle forudsætninger, der skal være opfyldt.

Kunden forpligter sig til at udpege mindst én (men gerne to) primær(e) kontaktperson(er). Ved større aftaler vil det oftest være hensigtsmæssigt med flere kontaktpersoner f.eks. én eller to personer pr. afdeling.

Kunden forpligter sig til at holde sine brugere uddannet i de større opdateringer, der løbende kommer til de produkter/moduler, som er omhandlet af Aftalen.

Aftalen omfatter standard NAV moduler og certificerede tillægs løsninger, desuden tilstræber RelateIT at yde en optimal service på de tilrettede dele af kundens løsning, RelateIT er berettiget til at videregive hotline spørgsmål til 2. level på elementer tilrettet af RelateIT.

Der skal kunne etableres opkoblingsmulighed (fjernsupport) mellem kunde og RelateIT Hotline – med adgang på superbruger niveau til økonomisystemet.

Kunden er forpligtet til at bistå RelateIT's Hotline med frembringelse af diverse dokumentation, fejlbeskrivelser eller med anden form for hjælp/materialer/data, som RelateIT's Hotline måtte ønske for at kunne løse opgaven. Dette være sig mundtligt, skriftligt eller på anden vis f.eks. på et nærmere aftalt medie. Kunden skal i videste mulig omfang dokumentere hvorledes fejlen viser sig, kunne genskabe problemet og beskrive de omstændigheder under hvilke situationen opstod.

1.5 KONTAKTPERSON(ER) HOS KUNDEN, DER ER TILMELDT SOM HOTLINE BRUGER(E)

Navn	Telefon	Mail

2. FORHOLD, DER IKKE ER OMFATTET AF HOTLINE AFTALEN

2.1 NYE VERSIONER

Implementering af nye versioner bliver ikke foretaget vederlagsfrit. Det kan dreje sig om tilretninger fra Microsofts side, som omfatter både datakørsler og rettelse af programkode, der skal indføres i Kundens programmel, som endvidere også kan være individuelt tilrettet.

2.2 FEJLRETTELSE / TILRETNING / STØRRE ANALYSEARBEJDE

Der udføres ikke programrettelser, tilretninger eller udvikling. Såfremt der konstateres manglende eller fejlagtig kode, vil der - efter aftale - blive udarbejdet en opgaveformular, der kort beskriver opgaven, som herefter overdrages til løsning af konsulent eller udvikler.

Problemer, som kræver et større analysearbejde, er normalt ikke omfattet af Aftalen, men vil qua denne aftale blive beskrevet i en opgaveformular og overdraget til konsulent eller udvikler.

2.3 UDDANNELSE

Hotline funktionen har ikke til formål til at uddanne brugere. Såfremt Relate IT's Hotline vurderer, at de problemer der forespørges på, baserer sig på manglende almen viden om NAV/LS Retail, kan der indgås aftale om decideret uddannelse fra en af Relate IT's konsulenter. Såfremt det ikke fremgår specifikt af Aftalen, er uddannelse ikke omfattet af Aftalen.

2.4 HELLIGDAGE

Hotline er lukket på danske officielle helligdage. Der kan dog laves særaftaler, men dette aftales ud over hotline kontrakten.

3. SUPPORT AFTALER

Nedenfor er angivet priserne for vores hotline-aftaler.

3.1 PRISER HOTLINE AFTALE

Nedenfor er angivet de månedlige priser på de forskellige hotline-aftaler.

Basisaftalerne er obligatoriske og giver adgang til vores fastbemandede Hotline team. Der kan frit vælges om hotline-aftalen både skal omfatte Business Central og Infrastruktur, eller om der kun ønskes adgang til én af disse.

Udover basispakkerne tilbydes der 3 tillægsaftaler (Bronze, Silver & Gold). Hver pakke inkluderer et antal kald per måned.

En basis hotline-aftale inkluderer ingen opkald, og såfremt der ikke tilvælges en af de nævnte optioner (Bronze, Silver eller Gold), vil opkald blive afregnet efter medgået tid til aftalt timepris, dog minimum ½ time per opkald.

HOTLINE-PAKKER	PRIS PR. MÅNED	SÆT KRYDS
BASIS PACK BUSINESS CENTRAL HOTLINEAFTALE	1.000,00	
BASIS PACK INFRASTRUKTUR HOTLINEAFTALE	1.000,00	
OPTIONER OG TILLÆG TIL BASISAFTALER:		
BRONZE PACK – INKLUDERER OP TIL 5 KALD PER MÅNED	2.000,00	
SILVER PACK – INKLUDERER OP TIL 10 KALD PER MÅNED	3.500,00	
GOLD PACK – INKLUDERER OP TIL 25 KALD PER MÅNED	5.000,00	
TOTAL PER MÅNED		

Eksempel for beregning af Hotlineaftaler:

Der ønskes aftale på både Business Central og Infrastruktur samt en Silver Pack.

- Basis Pack Business Central Hotline kr. 1.000,00
- Basis Pack Infrastruktur Hotline kr. 1.000,00
- Tilvalg Silver Pack (op til 10 kald pr. måned) kr. 3.500,00
- Samlet pris per måned **kr. 5.500,00**

Alle nævnte priser er ekskl. moms, og vi tager forbehold for prisstigninger udenfor vores kontrol.

3.2 HOTLINE AFTALE

Vi har i nedenstående udarbejdet en samlet økonomisk oversigt hvori samlet pris på hotline aftalen er opgjort:

INVESTERING	PRIS PR. MDR. (DKK)
1.2.1 HOTLINEAFTALE POS KRITISK 1 X 175 POS'ER	175,-
BASIS PACK POS KRITISK	1.000,-
BASIS PACK BUSINESS CENTRAL HOTLINEAFTALE	1.000,-
GOLD PACK BACKOFFICE (25 OPKALD)	6.000,-
TOTAL	8175,-

Alle nævnte priser er ekskl. moms, og vi tager forbehold for prisstigninger udenfor vores kontrol.

3.3 TILLÆGSAFTALER TIL HOTLINE AFTALE

Nedenfor er angivet hvilke ydelser som kan tilkøbes

	PRIS PR. MDR.
UDDANNELSE FØRSTE 2 MDR. INKLUDERET	0,-
TOTAL	

3.4 REGULERING AT TIMEPRISER

Priserne reguleres årligt pr. 1. januar i forhold til nettopris indeks.

3.5 GYLDIGHED

Aftalen træder i kraft den 23. 03. 2021, Betaling bliver fra den 23. 03. 2021.

4. UNDERSKRIFT

Ved underskrift af nedenstående bekræfter begge parter hermed indgåelse af denne aftale.

Sted:

Sted: Kolding

Dato:

Dato:

For kunde:

For RelateIT A/S:
