**INDHOLD**

[1. Formål 2](#_Toc35255353)

[1.1 Specifikation af Hotline ydelser 2](#_Toc35255354)

[1.2 Definition af SUPPORTAFTALER: 2](#_Toc35255355)

[***1.2.1*** **POS kritisk hotline (Nedenstående er eksempler):** 2](#_Toc35255356)

[**1.2.2** **LS Backoffice Hotline (Nedenstående er eksempler):** 3](#_Toc35255357)

[**1.2.3** **Respons tider:** 3](#_Toc35255358)

[**1.2.4** **Indenfor normal arbejdstid (Dansk tid):** 3](#_Toc35255359)

[**1.2.5** **Udenfor normal arbejdstid (Dansk tid):** 3](#_Toc35255360)

[1.3 Aftalens løbetid og opsigelse 4](#_Toc35255361)

[1.4 Forudsætninger 4](#_Toc35255362)

[1.5 Kontaktperson(er) hos Kunden, der er tilmeldt som Hotline bruger(e) 5](#_Toc35255363)

[2. Forhold, der ikke er omfattet af Hotline aftalen 6](#_Toc35255364)

[2.1 Nye Versioner 6](#_Toc35255365)

[2.2 Fejlrettelse / tilretning / større analysearbejde 6](#_Toc35255366)

[2.3 Uddannelse 6](#_Toc35255367)

[2.4 Helligdage 6](#_Toc35255368)

[3. Support aftaler 8](#_Toc35255369)

[3.1 Hotline aftale 8](#_Toc35255370)

[3.2 Tillægsaftaler til Hotline aftale 8](#_Toc35255371)

[3.3 Regulering at timepriser 8](#_Toc35255372)

[3.4 Gyldighed 8](#_Toc35255373)

[4. Underskrift 9](#_Toc35255374)



**LS/Backoffice Support aftale**

**Kunde:**

**Adresse:**

**Postnr.: By:**

**CVR nr.:**

# 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.

## Specifikation af Hotline ydelser

* Direkte telefonisk adgang til Hotline på telefon.
* Diagnose af fejlsituationer/driftsforstyrrelser.
* Anvisning af rettelsesprocedurer 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.

## 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).

### **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

### **LS Backoffice Hotline (Nedenstående er eksempler):**

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

### **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.

### **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

### **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

## 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 parters side med tre måneders varsel til udgangen af et kvartal

## 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 tillægsløsninger, 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.

## 

## Kontaktperson(er) hos Kunden, der er tilmeldt som Hotline bruger(e)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn | Telefon | Mail |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Forhold, der ikke er omfattet af Hotline aftalen

## 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.

## 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.

## 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.

## Helligdage

Hotline har lukket på danske officielle helligdage.

Der kan tilkøbes en helligdagspakke, som indeholder følgende dage:

* 1. juledag
* 2. juledag
* Skærtorsdag
* Langfredag
* 2. påskedag
* St. Bededag
* Kristi Himmelfartsdag
* 2. Pinsedag

Hotlinen vil være åben på ovenstående helligdage imellem 10-17 gældende for POS Kritisk Hotline opkald.

# Support aftaler

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

## Hotline aftale

|  |  |
| --- | --- |
| investering | Pris PR. MDR. (DKK) |
| 1.2.1 HOTLINE BASEFEE  1.2.1 Hotlineaftale POS KRITISK xx- x xx POS´er |  |
| 1.2.2 Hotlineaftale BACKOFFICE |  |
|  |  |
|  |  |
| total |  |

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

## Tillægsaftaler til Hotline aftale

Nedenfor er angivet hvilke ydelser som kan tilkøbes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ydelser |  |  | Pris pR. |
| Tillægsløsning vedr. åbningstid |  |  |  |
| 2.4 Helligdags-pakken |  |  | 10.000 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| total |  |  |  |

## Regulering at timepriser

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

## Gyldighed

Aftalen træder i kraft den 01. 01. 2020, Betaling bliver fra den 01. 01. 2020.

# Underskrift

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

|  |  |
| --- | --- |
| Sted:  Dato:  For kunde:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Sted: Kolding  Dato:  For RelateIT A/S:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |