



Forretningsbetingelser – Support & Service

EVIATEC Scandinavia ApS

(herefter EVIATEC)

EVIATEC Scandinavia ApS • Park Allé 295, 1. • 2605 Brøndby

Kontakt • +45 2263 2560 • viggo.spenner@eviatec.com • eviatec.com

Bank • Sydbank A/S • Konto 7980-1147210

CVR/VAT • 42977225

1 Support & Service

Der henvises til de generelle forretningsbetingelser.

Hvis kunden har tilkøbt support og/eller service leveres disse efter nedenstående beskrivelser og betingelser.

Den specifikke ydelse der måtte være tilkøbt af kunden, er angivet i ordrebekræftelse eller lignende.

2 Support

Support ydes via følgende medier:

- Telefon: +45 31 11 66 55
- Email:

Support ydes i følgende tidsrum:

- Mandag-fredag kl. 09:00-15:00
Dog ikke på officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, og grundlovsdag.

Et svar på en supporthenvendelse fra EVIATEC, som fra kundens side efterfølgende ligger inaktiv i 14 dage afsluttes automatisk. Sagen kan dog genåbnes ved kundens genaktivering af sagen.

Support leveres på 3 niveauer:

- Niveau 1: Kundens slutbrugere supporteres ift. slutbrugervendte funktioner i den pågældende software.
- Niveau 2: Kundens superbrugere supporteres ift. slutbrugervendte funktioner samt konfigurate og administrative funktioner i den pågældende software. Det forudsættes, at superbrugere har modtaget relevant undervisning, for at opnå status af superbruger.
- Niveau 3: Kundens udviklere eller tekniske personale supporteres ift. spørgsmål af teknisk eller udviklingsmæssig karakter.

Support omfatter ikke udførelsen eller leverancen af:

- Konsulentbistand
- Tilpasninger/konfigurationer
- Udvikling
- Uddannelse

EVIATEC Scandinavia Aps • Park Allé 295, 1. • 2605 Brøndby

Kontakt • +45 2263 2560 • viggo.spenner@eviatec.com • eviatec.com

Bank • Sydbank A/S • Konto 7980-1147210

CVR/VAT • 42977225

3 Service

Service inkluderer:

- Vedligehold
 - Softwareopgraderinger (major releases), på følgende produkter:
 - ELO, hvert 2. eller 4. år efter kundens ønske.
 - Patch-management, vedrørende:
 - Sikkerhed
 - Kritiske fejl eller problemer
 - EVIATEC følger producentens anvisninger ifm. vedligehold af software.
- Uddannelse
 - 2 uddannelsespladser halvårligt på kurser udbudt af EVIATEC
- On-site tilstedeværelse
 - 2 timer kvartalsvis
 - Kan bruges efter kundens ønske, fx til floor-walking, support, teknisk bistand eller lign.
 - Transport faktureres efter statens takster eller bilag, alternativt kan ydelsen leveres via web, fx Teams eller lign.
- Analyse
 - Der bruges 4 timer halvårligt på at udarbejde en rapport til kunden med forslag til forbedringer, både ift. brugen af den pågældende software og/eller business intelligence fra kunde-data.
 - EVIATEC bærer intet ansvar for resultatet eller anvendelse af rapporten, hverken som helhed eller delvist. Anvendelse af rapportindhold og/eller -resultater sker på kundens ansvar og initiativ.