

## Standard betingelser for Supportaftale

### 1. Aftalens omfang

Aftalen er en generel supportaftale mellem kunden og NGAGE ApS, de enkelte løsninger som aftalen dækker, er beskrevet i bilagene til aftalen.

Aftalen dækker fejlfinding, problemafhjælpning, mindre rådgivnings- og tilretningsopgaver, udført som fjernsupport. Aftalen dækker ikke on-site support.

Aftalens økonomi omfatter serviceaftalen og forudsætter, at der er tilknyttet minimum et bilag om support af et produkt. Forbrug på aftalen afregnes på løbende timer. jfr. pkt 6. i dette bilag.

### 2. Indmelding af supportsager

Supportsager meldes ind som beskrevet på <https://ngage.dk/support>

En supportopgave skal ved hastesager følges op med et opkald til supportnummeret, som findes på <https://ngage.dk/support>. I tilfælde af manglende respons, kan der ringes til 30 10 88 73 eller på 21 20 11 34.

Øvrige supportprocedurer vil fremgå af supportsitet, som oprettes efter indgåelse af aftalen.

Indmeldelse af sager via telefon kan kun ske i supportens åbningstid, som er fra 9 til 16 på hverdage. Hvis der i særlige tilfælde ønskes support udenfor dette tidsrum, indgås en konsulentaftale om dette.

Det forudsættes, at den person som rekvirerer support, har et godt kendskab til løsningen og kan beskrive problemstillingen og hvordan den evt. genskabes.

### 3. Adgang til løsning

Kunden skal sikre, at NGAGE ApS har den nødvendige adgang til kundes miljø for at udføre fejlfinding, udbedring og konfiguration. Dette kan i perioder betyde, at NGAGE ApS skal have administrative rettigheder.

Såfremt løsningen hostes af andre end kunden, er det fortsat kundens ansvar at sikre NGAGE ApS adgang til det hostede miljø.

I tilfælde af at NGAGE ApS skal have adgang til en løsning, som ikke er cloud baseret, er det kundens ansvar at tilbyde en VPN-forbindelse eller anden tilsvarende løsning.

#### **4. Behandling af sager**

Parterne er enige om i hele forløbet at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning og yde en betydelig indsats for at opnå det bedst mulige resultat. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig ved gennemførelse af en supportaftale som det foreliggende.

Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for gennemførelse af et hensigtsmæssigt aftaleforløb. Herunder skal de loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for aftalens opfyldelse.

Ved behandling af kritiske fejl afrapporteres fremdrift til kunden minimum hver 4. time til fejlen er løst. Kunden forpligter sig ved indrapportering af kritiske fejl, til at stå til rådighed og deltage aktivt i fejlsøgning og udbedring i hele sagens løbetid.

#### **5. Serviceniveauer og reaktionstider**

Reaktionstiderne er afhængige af opgavens kritikalitet, som skal angives når en servicesag indmeldes.

Er der ikke angivet en kritikalitet, vurderes sagen af NGAGE ApS som reagerer hurtigst muligt, dog overholdes reaktionstiden for en lav kritikalitet.

Kritikaliteten opdeles i tre niveauer og defineres således:

Høj	Hele eller centrale del af løsningens funktionalitet er utilgængelig for brugerne.
Normal	Fejl som påvirker centrale dele af løsningen eller at dele af løsningen er utilgængelige.
Lav	Mindre vigtige fejl og rettelser, samt rådgivning og ændringer.

Nedenstående responstider for påbegyndt support sag og sammenligning af forskellene i aftaletyperne.

	Aftaletype		
	Basis	Standard	Premium
Lav prioritet	32 timer	24 timer	16 timer
Normal prioritet	16 timer	8 timer	8 timer
Høj prioritet	8 timer	4 timer	2 timer
Månedlig support rapport			X
Opstartsmøde		X	X

På Premium aftaler laves der hver måned en rapport over afviklede og igangværende sager, herunder overholdelse af responstider. For basis og standard aftaler fremsendes der hver måned, med faktureringen en opgørelse over timeforbrug på sager.

## 6. Supportforbrug

Alt tid brugt på henvendelser til supporten, vil blive faktureret efter det faktiske forbrug. NGAGE ApS tidsregistrerer alt supportarbejde og afrapporterer dette til kunden hver måned.

Supportsager der overstiger fire timers tidsforbrug, estimeres og må ikke fortsættes uden forudgående accept fra kunden. Hvis kunden ønsker det, kan der i aftalen specificeres personer med godkendelsesmyndighed.

Betaling sker via forudbetalt klippekort. Hvis der ikke er et aktivt klippekort, afregnes til standardtimeprisen for en konsulent.

## 7. Varighed og fakturering

Aftalen kan opsiges skriftlig med en måneds varsel af begge parter, til udgangen af en tegningsperiode. Aftalen kan ikke opsiges i første tegningsperiode, som er dokumenteret i aftalen.

Aftalen har intet udløb og fornyes automatisk med en ny tegningsperiode på 12 måneder.

Supportaftaler og tilknyttede aftaler faktureres forud for en tegningsperiode. Ved genfakturering reguleres den årlige præmie og evt. tilknyttede aftaler med +2%.

Forbrug på aftalen afregnes via klippekort, som er forudbetalt eller fakturering månedsvist bagud hvis der ikke er indgået en klippekortsaftale.

## 8. Øvrige forhold

Nærværende aftale er undergivet dansk ret. Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem parterne, skal parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Opnås ikke enighed, skal parterne søge at opnå enighed om i fællesskab at udpege en uafhængig og sagkyndig mægler, der kan mægle og komme med ikke-bindende forslag til tvistens løsning. Lykkedes det ikke at blive enige om en løsning, løses uoverensstemmelsen via dansk ret.

Alle leverancer bliver leveret jævnfør NGAGE ApS' salgs- og leverancebetingelser.

## 9. Andre ydelser

NGAGE ApS tilbyder en række andre supportydelser, som kan tilkøbes separat. Vi tilbyder følgende standard support ydelser udover denne aftale.

- ✓ On-site support - besøg i faste intervaller til at støtte den løbende udvikling af jeres digitale arbejdsplads og jeres driftsorganisation.
- ✓ Applikations-support - Support på applikationer enten standard applikationer som SharePoint eller applikationer udviklet specifikt til jer.
- ✓ Overflow support – ved spidsbelastninger i jeres support, kan vi i perioder indgå som remote ressource i jeres slutbruger support.
- ✓ Driftsupport - Faste drift opgaver kombineret med en support aftale
- ✓ Udvikling og implementering af digitale løsninger
- ✓ Projektledelse og støtte til implementering af løsninger eller håndtering af leverandører
- ✓ Strategisk rådgivning omkring digitalisering og forretningsudvikling

## 10. Bilagsoversigt

Bilag 1 – Microsoft 365 Supportaftale

## Bilag 1 – Microsoft 365 Supportaftale

Aftalen dækker Microsoft 365 platformen, dette inkluderer blandt andet

- ✓ SharePoint
- ✓ Teams
- ✓ Power Automate
- ✓ Power Apps
- ✓ Power Virtual Agents
- ✓ Power BI
- ✓ Lists
- ✓ Planner
- ✓ Office365 administration

SharePoint On-premise (2010, 2013, 2016 og 2019) er også dækket af denne aftale. Azure support er ikke dækket af Microsoft 365 supportaftalen, men skal tegnes separat.

Aftalen dækker fejlfinding, problem afhjælpning, mindre rådgivnings- og tilretningsopgaver, udført som fjernsupport. Aftalen dækker ikke on-site support.

I tilfælde hvor en supportsag kræver involvering af Microsoft Support, kan NGAGE tilbyde at rejse og køre sagen på kundes vegne. NGAGE ApS kan ikke selv rejse sager – dette skal således gøres via kundens aftale med Microsoft. NGAGE ApS tilbyder at varetage dialogen og afklaringen med Microsoft Support på løbende timer.

NGAGE ApS kan ikke garantere rettelser i Microsoft produkterne, men vil i samarbejde med kunden forsøge at minimere konsekvenserne af evt. fejl, indtil de kan blive afhjulpet.