

# FORRETNINGSBETINGELSER - SOFTWARE

ITventive Denmark A/S

(herefter ITVENTIVE)

## 1. SOFTWARE

Der henvises til de generelle forretningsbetingelser.

Software kan omfatte, men er ikke begrænset til, software fra producenter angivet på ITVENTIVE's hjemmeside samt ITVENTIVE-gruppen eller dele heraf.

Hvis kunden har tilkøbt software, leveres disse efter nedenstående beskrivelser og betingelser.

Den specifikke ydelse leveret til kunden er angivet i ordrebekræftelse eller lignende.

## 2. VEDLIGEHOLD

Den leverede software vedligeholdes på medgået tid efter aftale med kunden, medmindre andet er aftalt, fx tilkøb af en servicepakke, at producenten af softwaren automatisk vedligeholder softwaren uden ITVENTIVE's involvering, eller lignende.

## 3. RAPPORTERING

For den pågældende software leveret af ITVENTIVE eller en af ITVENTIVE's underleverandører leveres, hvis relevant, rapportering på kvartalsbasis vedr. forbrug af licenser og lignende.

## 4. SLUTBRUGERLICENSAFTALE (EULA)

Udleveres eller henvises til ifm. købet. Manglende udlevering eller henvisning friholder ikke kunden for betingelserne i EULA'en.

## 5. FEJL

Hvor ITVENTIVE har adgang til at gennemføre fejlrettelser håndteres disse af ITVENTIVE inden for rimelig tid.

I tilfælde hvor softwaren vedligeholdes af producenten videreformidler ITVENTIVE fejlen til producenten, som overtager håndteringen af fejlrettelsen. I disse tilfælde er fejlrettelserne uden for ITVENTIVE's kontrol og ansvar, dette gør sig særligt gældende, hvis ITVENTIVE blot leverer licensnøgler, fx til Microsoft-produkter eller lignende. ITVENTIVE vil dog bestræbe sig på at hjælpe brugeren videre med sin arbejdsgang, så brugeren oplever mindst mulig gene.

ITVENTIVE bestræber sig på at løse fejl i takt med at de indmeldes. Disse kan dog være af kompleks karakter og forskellige kritikalitet, hvorfor de modtages, kategoriseres, og behandles efter nedenstående principper.

### 5.1. Anmeldelse af fejl

Fejl meldes skriftligt til ITVENTIVE, enten via mail eller ITVENTIVE's supportportal.

Beskrivelsen af fejlen skal som minimum indeholde følgende oplysninger for at være fyldestgørende:

- Beskrivelse af fejlen – hvad forsøgte brugeren at gøre?
- Angivelse af om fejlen kan genskabes
- Hvem der er berørte af fejlen

Derudover kan følgende med fordel oplyses eller medsendes:

- Skærbilleder af fejlmeddelelser
- Lokale logfiler

## 5.2. Fejlkategorier og reaktionstider

Fejl kategoriseres i 5 niveauer:

Kategori	Beskrivelse	Reaktionstid (timer)
A	En global fejl der betyder, at brugere ikke kan tilgå løsningen, gennemføre arbejdsgange, tilgå data eller bliver præsenteret for forkerte data.	4
B	En global fejl der betyder, at brugere ikke kan tilgå løsningen, gennemføre arbejdsgange eller tilgå data, uden brug af work-arounds.	8
C	En lokal fejl der betyder, at en enkelt bruger ikke kan tilgå løsningen, gennemføre arbejdsgange, tilgå data eller bliver præsenteret for forkerte data.	12
D	En lokal fejl der betyder, at en enkelt bruger ikke kan tilgå løsningen, gennemføre arbejdsgange eller tilgå data, uden brug af work-arounds.	16
E	Kosmetisk eller ubetydelig fejl, som ikke i sig selv påvirker løsningens funktionalitet eller data.	24

Reaktionstiderne løber kun i tidsrummet for supportens åbningstid angivet i forretningsbetingelserne for support. Eksempel: En A-fejl indmeldes kl. 14:00 på en fredag. Seneste rettidige reaktion er efterfølgende mandag kl. 12:00.

A- og B-fejl skal meldes både skriftligt og telefonisk.