

# FORRETNINGSBETINGELSER – SUPPORT & SERVICE

ITventive Denmark A/S

(herefter ITVENTIVE)

## 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 70 22 66 44
- Email: support@ITventive.dk

Support ydes i følgende tidsrum:

- Mandag-fredag kl. 09:00-16:30  
Dog ikke på officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, og grundlovsdag.

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

Support leveres på 2 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.

Support omfatter ikke udførelsen eller leverancen af:

- Konsulentbistand
- Tilpasninger/konfigurationer
- Udvikling
- Uddannelse

## 3. SERVICE

Service inkluderer:

- Vedligehold
  - Patch-management, vedrørende:
    - Sikkerhed
    - Kritiske fejl eller problemer

- ITVENTIVE følger producentens anvisninger ifm. vedligehold af software.