|  |
| --- |
| **Mellem [indsæt Kunde] og [indsæt Leverandør]**  |

|  |
| --- |
| Supportaftale |
| [Løsning 1], [Løsning 2] og [Løsning n] |
|  |
| **[Måned] [År]** |

Indhold

[Præambel 2](#_Toc384985935)

[Beskrivelse af supportopgaven 2](#_Toc384985936)

[Ejerskab 2](#_Toc384985937)

[Licensform 2](#_Toc384985938)

[Normal arbejdstid 3](#_Toc384985939)

[Aftenperiode 3](#_Toc384985940)

[Natperiode 3](#_Toc384985941)

[Indmelding af supportsager 3](#_Toc384985942)

[Beredskab (Normal arbejdstid) 4](#_Toc384985943)

[Webmastersupport (Normal arbejdstid) 4](#_Toc384985944)

[Rapportering 4](#_Toc384985945)

[Supportforbrug 4](#_Toc384985946)

[Performance 5](#_Toc384985947)

[Adgang til Kundens platform og teknikere 5](#_Toc384985948)

[Økonomi 5](#_Toc384985949)

[Mangler 5](#_Toc384985950)

[Opsigelse 5](#_Toc384985951)

[Udløb 5](#_Toc384985952)

[Fakturering 5](#_Toc384985953)

[Tvistigheder 6](#_Toc384985954)

[Underskrifter 6](#_Toc384985955)

**Nærværende supportaftale er mellem** [**indsæt kunde],** **fremover benævnt Kunden, og [Indsæt leverandør], fremoverover benævnt Leverandøren.** **Kunden og Leverandøren skal understøtte sikker drift på [Løsning 1], [Løsning 2] og [Løsning n].**

# Præambel

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

# ****Beskrivelse af supportopgaven****

**Leverandøren bistår Kunden med support på følgende løsninger:**

* **[Løsning 1]**
* **[Løsning 2]**
* **[Løsning n]**

**Specifikation af Løsningen (Kan udfyldes, hvis det giver mening)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **[Løsning 1]** | **[Løsning 2]** | **[Løsning n]** |
| **Specifikation af Løsningen** |  |  |  |
| **Udfaldskrav til Løsningen** |  |  |  |
| **Kvalitetskrav til Løsningen** |  |  |  |
| **Kvantitativ specifikation af Løsningen** |  |  |  |
| **[Andre specifikationer]** |  |  |  |
| **[Andre specifikationer]** |  |  |  |

**Supporten er som udgangspunkt inden for normal arbejdstid (8-16). Bistand uden for normal arbejdstid vil også kunne rekvireres mod et forudgående varsel på XX dage.**

# ****Ejerskab****

**Leverandøren er berettiget til at overdrage, til Kunden, samtlige rettigheder og forpligtelser til kode, dokumentation, software mv. der frembringes af Leverandøren i forbindelse med support.**

# ****Licensform****

Såfremt det er relevant for løsningen skal leverandøren anvende den licensform for hhv. kode og dokumentation som OS2 fællesskabet til enhver tid foreskriver. Såfremt der aftales andre licensformer skal dette anføres specifikt i supportaftalen.

# ****Normal arbejdstid****

**I tidsrummet 08.00 – 16.00 tidsrapporteres der normal timetakst.**

**Responstid: Fejlfinding af kritiske fejl, herunder [konkrete fejl kan indsættes], påbegyndes inden for ½ time.**

**Ved behandling af kritiske fejl afrapporteres fremdrift til kunden minimum hver 4. time til fejlen er løst.**

# ****Aftenperiode****

**I tidsrummet 16.00 – 24.00 tidsrapporteres der dobbelt timetakst. Der påregnes et tilkaldevagttillæg pr dag jf. takst i afsnit Økonomi.**

**Responstid: Fejlfinding af kritiske fejl, herunder [konkrete fejl kan indsættes], påbegyndes senest kl. 20:00 den pågældende dag. Modtagelse af kritiske fejl skal være meldt ind inden kl. 20.00. Ved opstart af fejlfinding meldes retur til den person, der hos Kunden har indmeldt fejlen.**

**Ved behandling af kritiske fejl afrapporteres fremdrift til kunden minimum hver 4. time til fejlen er løst.**

# ****Natperiode****

**I tidsrummet 24.00 - 08.00 tidsrapporteres der dobbelt timetakst. Der påregnes et tilkaldevagttillæg per dag jf. takst i afsnit Økonomi.**

**Responstid: Fejlfinding af kritiske fejl, herunder [konkrete fejl kan indsættes], påbegyndes inden for 2 timer.**

**Ved behandling af kritiske fejl afrapporteres fremdrift til kunden minimum hver 4. time til fejlen er løst.**

# ****Indmelding af supportsager****

**Supportsager meldes ind via Leverandørens supportsystem på support@xxxx.dk.**

**En supportopgave skal, ved hastesager, følges op med et opkald på 555-xxxxxx i dagtimerne eller til det direkte supportnummer 555-xxxxxx i aftentimerne.**

**I aftenperioden kan der påregnes længere responstid, dog senest kl. 20:00.**

**I tilfælde af manglende respons kan der ringes til:**

**• [Navngiven person] på 555-xxxxxx**

**• [Navngiven person] på 555-xxxxxx**

**• [Navngiven person] på 555-xxxxxx**

## ****Beredskab (Normal arbejdstid)****

**Leverandøren leverer beredskab til straks (inden for en halv time), at påbegynde kritiske fejl, der meldes ind. Ikke-kritiske fejl vil blive påbegyndt samme dag. Hurtigere respons kan aftales fra gang til gang. Beredskabet ydes mod et månedligt tillæg jf. takst i afsnit Økonomi. Beredskab tegnes for et år.**

**Ved reduceret beredskab i en kortere periode på højst 48 sammenhængende timer vil Leverandøren meddele dette til Kunden med et varsel på 14 dage, inklusiv en beskrivelse af årsagen, samt hvornår normalt beredskab kan genoptages.**

***[Her bør være et afsnit med konkretisering af måling af fejl, rapportering af fejl og sanktionering af det enkelte servicemål]***

## ****Webmastersupport (Normal arbejdstid)****

**Leverandøren tilbyder en webmastersupportaftale hvor navngivne medarbejdere hos Kunden kan ringe ind og få vejledning og support i brugen af følgende løsninger:**

* **[Løsning 1]**
* **[Løsning 2]**
* **[Løsning n]**

**Aftalen dækker også hjælp til fejlfinding og debugging. Webmastersupport ydes mod et månedligt tillæg per person jf. takst i afsnit Økonomi.**

**Følgende personer er p.t. navngivne til webmastersupport:**

* **[Navngiven person]**
* **[Navngiven person] (i fald af sygdom)**

**Yderligere personer kan kun tilføjes af [Navngiven person].**

# ****Rapportering****

***[Der bør aftales, hvordan rapportering mellem Kunden og Leverandøren skal foregå. Fx om der skal aftales eventuelle servicevinduer og i hvilke perioder der kan foretages installation og afinstallation af programmer med betydning for Kundens anvendelse af det software der supporteres]***

# ****Supportforbrug****

**Det er aftalt at supporten sker ud fra et estimeret månedligt tidsforbrug på xx timer. Leverandøren timeregistrerer alt supportarbejde og afrapporterer dette til Kunden efter hvert kvartal. Fejlretninger der estimeres at kræve mere end X timer må ikke påbegyndes uden forudgående skriftlig accept af den ansvarlige leder. Betaling sker via et forudbetalt klippekort. Tidsregistrering sker pr. påbegyndt kvarter.**

**Ansvarlig leder: [Navngiven person]**

**Performance *[Dette er alene relevant hvor supportaftalen omfatter performance og der købes performancemonitorering hos trediepart.]***

**Kunden indkøber en performancemonitoreringskonto hos zzzzzzz.com og stiller denne til rådighed for Leverandøren. Leverandøren anbefaler???.**

Adgang til Kundens platform og teknikere

**I tilfælde af, at Leverandøren skal have adgang til en intern server, tilbydes en VPN-forbindelse.**

**Kundens teknikere og udviklere kan kontaktes i følgende tidsrum:**

* **Mandag – onsdag fra kl. 8.30 – 15.00**
* **Torsdag fra kl. 8.30 – 17.00**
* **Fredag fra kl. 8.30 – 12.30**

# ****Økonomi****

**Alle nedenstående priser er opgivet ekskl. moms.**

**Klippekort til fejlrettelser og mindre ændringer XX kr.**

**Aftenperiode-tilkaldevagttillæg hver tirsdag, betalt per kvartal XX kr.**

**Aftenperiode-tilkaldevagttillæg hver torsdag, betalt per kvartal XX kr.**

**Webmastersupport XX kr.**

**Beredskab XX kr.**

**Leverandørens gældende timesats per YYYYMMDD er XXX kr. Timesatsen indeksreguleres 1. januar hvert kalenderår (år 2014 = 100) jf. Danmarks Statistiks nettoprisindeks**[[1]](#footnote-1)**.**

# ****Mangler****

En mangel ved supporten foreligger, såfremt det ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, eller det i øvrigt ikke er eller fungerer, som Kunden med føje kunne forvente på grundlag af indholdet af nærværende aftale.

***[Der kan overvejes en yderligere konkretisering af hvornår support anses for mangelfuld og hvilke beføjelser Kunden har i sådanne tilfælde.]***

# ****Opsigelse****

**Aftalen kan opsiges med en måneds skriftlig varsel af begge parter.**

# ****Udløb****

**Aftalen indgås for en periode af X måneder at regne fra dato for underskrift, og udløber automatisk.**

# ****Fakturering****

**Der faktureres bagud med betalingsfrist løbende måned 30 dage.**

# ****Tvistigheder****

Nærværende aftale er undergivet dansk ret.

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem parterne i forbindelse med nærværende aftale, skal parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i parternes organisationer. Såfremt der ej heller herved opnås nogen løsning, 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.

Når det ovenfor beskrevne har været forsøgt, er hver af parterne berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort endeligt ved voldgift.

Voldgiftsretten fastsætter selv sin procedure. Voldgiftsrettens kendelse, som skal være motiveret, skal afsiges snarest muligt og om muligt inden et halvt år efter voldgiftsrettens nedsættelse.

# Underskrifter

**Leverandør: Kunde:**

**Firnanavn: xxxxx Firmanavn*:* xxxxx**

**CVR: xxxxxxxx CVR: xxxxxxxx**

 **EAN: xxxxxxxxxxxxx**

**Dato: Dato:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Leverandøren Kunden**

1. Se <http://www.dst.dk/da/Statistik/emner/forbrugerpriser/nettoprisindeks.aspx> [↑](#footnote-ref-1)