

## HORIZON SUPPORT/SMS AFTALE BILAG 3 – Pakke 1

### Serviceydelsen

#### 1.1 Supportens åbningstider.

Supporten har åbent hverdage mellem kl. 9.00 og 18.00 samt lørdage mellem kl. 9.00 og 14.00. (Dansk tid)

Supportens åbningstider vurderes årligt. Evt. ændringer af åbningstiden vil altid blive informeret kunden.

Der kan forekomme op til 2 lukkedage årligt i supporten grundet kursusaktivitet, dette er normalt lørdage der vælges.

Kunden vil altid blive informeret på forhånd.

#### 1.2 Priser, prisregulering, opkrævning

Prisen på SMS er 0,29 kr. ekskl. moms, og faktureres kvartalsvis bagud efter forbrug.

Prisen er på afsendelse af SMS i Danmark, sendes til udlandet bliver det udenlandske takster.

Ved manglende indbetaling, bortfalder support og SMS forpligtelsen indtil indbetaling har fundet sted.

#### 1.3 Supportaftalen omfatter

HORIZON samt eventuelle add-ons, som er købt hos OptikIT A/S.

Supporten kan bestå af online hjælp, telefonisk vejledning, henvisning til løsningsbeskrivelser på OptikIT A/S hjemmeside, beskrivelser fremsendt via mail mv.

Support aftalen indeholder desuden hjælp til indlæsning af databaser (linser og glas), samt opdatering af programmet til nye versioner. Det gøres endvidere opmærksom på, at det er muligt for kunden selv at opdatere de nævnte områder via OptikIT A/S hjemmeside.

Supporten relaterer sig udelukkende til butikens ansatte.

Support gives ikke til tredjepartsleverandør med mindre dette er aftalt mellem OptikIT A/S support og butikken.

#### Brugssupport

- Herunder hjælp til brug af HORIZON programmet, hvis man er gået i stå, eller lige har brug for et tip til at komme videre.

#### Teknisk support

- Herunder hjælp til teknisk fejlsøgning i forbindelse med HORIZON programmet. Hvis der eksempelvis ikke kan printes faktura fra HORIZON, dankortbon ser underlig ud o. Lign. udfordringer af teknisk karakter.

Følgende er Ikke dækket af support aftalen

- Brugssupport af anden software (ex. Office 365, NemID osv.)
- Fejlsøgning på netværk
- Problemer forårsaget af u hensigtsmæssig brug

- Hvis kunden selv har foretaget uautoriserede ændringer eller sat udstyr op der ikke er dækket af aftalen
- Oprydning efter virus
- Uddannelse
- Ny installeringer (ex. ny printer)

Support til dette kan dog købes mod merbetaling.

#### 1.4 Forventninger til support fra OptikIT A/S

Supporten kan kontaktes via mail, chat eller telefon.

OptikIT A/S prioriterer at betjene kunden hurtigst muligt. Opgaverne i supporten vil altid blive prioriteret efter opgavens indhold. Hvor support i forhold til butikens betjening af kunder vil få højeste prioritet. Kunden vil dog altid blive informeret såfremt opgaven ikke løses med det samme.

#### 1.5 Forpligtelser hos kunden

Kunden og dennes ansatte forpligtiger sig til at have modtaget undervisning, samt træne sig i nye features som måtte komme i nye versioner og via nyhedsbreve. Det er ligeledes kundens pligt at gøre brug af de dokumenter til selvhjælp, at oplære sine ansatte i brugen af softwaren, at benytte Tips & Tricks som enten kan hentes via OptikIT A/S hjemmeside, eller vil blive fremsendt af supporten. Kunden forpligtiger sig desuden til, at være opdateret med hardware i forhold til minimumskrav til hardware og software til hver en tid.

Samt altid at køre seneste version af HORIZON. Er dette ikke opfyldt kan OptikIT A/S ikke garantere for optimal support.

#### 1.6 Fjernopkobling og sikkerhed.

Ved aftalens indgåelse accepterer kunden, at OptikIT A/S via fjernopkobling til butikkerne kan betjene disse. OptikIT A/S kan dog ikke koble sig på uden butikens accept, da butikken selv skal installere fjernopkoblingen.

Evt. viden som OptikIT A/S medarbejdere i supporten måtte få indsigt i, vil blive behandlet fortroligt. Alle ansatte hos OptikIT A/S er pålagt ubetinget tavshedspligt med hensyn til alt hvad der måtte komme til deres kendskab under deres arbejde for kunden.

#### 1.7 Fortrolighed passwords og manualer.

Password til OptikIT A/S hjemmeside, manualer og dokumenter som relaterer til OptikIT A/S, må ikke videregives til andre, men skal behandles fortroligt.

Password til OptikIT A/S hjemmeside vil blive ændret regelmæssigt. Det er kundens pligt, at holde sig ajour herom, via OptikIT A/S informationer.