

## **Vilkår for supportaftale tegnet med Aqoola A/S**

Med supportaftalen får Licenstagere adgang til Aqoolas Helpdesk, hvor der findes manualer og videosekvenser, der viser brugerne, hvordan man arbejder i systemet. Helpdesk er også den direkte vej til hurtig support ifm. driftsproblemer eller andre årsager, som hindrer medarbejderne i at arbejde. Supportaftalen sikrer at hjælpen altid er lige ved hånden.

Følgende regler gælder når der er tegnet Aqoola supportaftale:

- Support-henvendelser skal ske via Aqoolas Helpdesk ([aqoola.zendesk.com](https://aqoola.zendesk.com))
- Vi tilstræber at svare på supportspørgsmål inden for 24 timer på hverdage

Supportaftalen dækker:

- Aqoola Cloud Workflow i den aktuelle version

Supportafdelingen kan behandle spørgsmål og emner relateret til:

- Brugen af softwaren
- Installation og opgraderinger ifm. vedligehold af softwaren
- Emner i relation til afvikling af softwaren

Supportaftalen dækker IKKE:

- Support af databaser eller anden software, netværk, hardware eller andet eksternt udstyr, som ikke er nævnt i supportaftalen
- Licenstagere IT-infrastruktur som er udenfor Licensgivers kontrol
- Hvis Licenstagere ikke bruger softwaren som anbefalet af licensgiveren
- Hvis Licenstagere anvender en ældre version af softwaren som ikke supporteres længere
- Hvis der er foretaget ændringer i softwaren uden skriftlig accept fra Licensgiver
- Support relateret til ERP Systemer og tredjepartsprodukter
- Henvendelser af uddannelsesmæssig karakter

Generelt

- Fakturerbart arbejde faktureres til gældende timepris.
- Licensgiver forbeholder sig retten til at anbefale yderligere rådgivning, tjenester eller ydelser til Licenstagere kontaktperson, for Licenstagere regning, såfremt supporthenvendelser er af uddannelsesmæssig karakter.