

Bilag 8

Support, servicemål, drift og vedligeholdelse

Indhold

1	Generelt	2
2	Support.....	2
3	Servicemål.....	2
4	Drift.....	2
5	Vedligehold	2
6	Forrang.....	2



1 Generelt

Leverandøren forestår vedligeholdelse, drift og support af det tilbudte programmel på de vilkår, der fremgår af kontrakten, **bilag 5** og nærværende bilag.

2 Support

Leverandøren skal i kontraktens varighed levere skriftlig ved support ved E-mail, alle hverdage i tidsrummet 09:00-16:00.

Support ydet udenfor dette tidsrum kan faktureres efter de i bilag 3 anførte takster.

3 Servicemål

Leverandøren kan som en del af sit tilbud vedlægge sine standardvilkår vedr. servicemål, såfremt disse er udarbejdet. Disse kan vedlægges i Bilag 8A, og vil ikke være genstand for evaluering.

4 Drift

Leverandøren skal i hele kontraktens varighed drifte det tilbudte programmel, og sikre høj opetid og lave svartider på det tilbudte programmel, som svarer til hvad man med rette kan forvente. Er leverandøren nødsaget til at gøre det tilbudte programmel utilgængeligt pga. opdateringer, genstart af servere eller tilsvarende, skal dette gennemføres med mindst mulig gene for Kunden. Dette sikres ved at Leverandøren, medmindre andet eksplicit aftales, alene gennemfører opdateringer og fejlrettelser uden for almindelig arbejdstid på hverdage i tidsrummet kl. 09:00 – 16:00.

5 Vedligehold

Leverandøren skal i hele kontraktens varighed vedligeholde det tilbudte programmel, og sikre at opdateringer og fejlrettelser gennemføres med mindst mulig gene for Kunden. Dette sikres ved at Leverandøren, medmindre andet eksplicit aftales, alene gennemfører opdateringer og fejlrettelser uden for almindelig arbejdstid på hverdage i tidsrummet kl. 09:00 – 16:00.

6 Forrang

Ved uoverensstemmelse mellem de ovenfor anførte vilkår for support, servicemål, drift og vedligehold, og det af Leverandøren i bilag 8A vedlagte bilag, har de ovenfor anførte vilkår forrang, såfremt det vedlagte forringer Kunderes ret.