

# **Service Level Agreement**

## **Service Level Agreement vedr. CYJobAPI**

mellem

CompanYoung ApS

Vestre Havnepromenade 1B, 3. Sal, 9000 Aalborg

CVR-nr.: 32 44 55 35

(herefter betegnet "Leverandøren")

og

Kunden

## 1. Indledning

Denne Service Level Agreement (forkortet SLA), dækker driften af CYJobAPI og CompanYoungs leverancer ifbm. hermed.

Aftalen sikrer den daglige drift, fejlhåndtering, vedligeholdelse, teknisk supportering og udvikling af løsningen.

## 2. Kundeservice åbningstider og kontaktform

CompanYoung har åbent mandag – fredag fra kl. 9 – 17 og kan træffes på [support@companyoung.com](mailto:support@companyoung.com).

## 3. Organisering

### 3.1 CompanYoungs ansvar

- 3.1.1 Test af systemets funktionalitet og brugervenlighed
- 3.1.2 Sørge for systemet er tilgængeligt i de nedenfor angivne browsere
- 3.1.3 Sletning af data fra databasen, hvis dette ønskes af Kunden.
- 3.1.4 Løbende vedligehold, herunder nødvendige smårettelser således systemets funktionalitet opretholdes.
- 3.1.5 Nyudvikling efter aftale med Kunden.
- 3.1.6 Oprettelse af organisationer
- 3.1.7 Oprettelse af superadministratorer.
- 3.1.8 Tilpasning til tidens trends
- 3.1.9 Supportering af superbrugere.

### 3.2 Kundens ansvar

- 3.2.1 Informere om eventuelle fejl der opleves ved brug af systemet via [support@companyoung.com](mailto:support@companyoung.com).
- 3.2.2 Oprettelse af nye brugere.
- 3.2.3 Indrykning af indhold, herunder jobannoncer, brugere o.l.
- 3.2.4 Opdatere profiler, og anden data i systemet.
- 3.2.5 Informere om ønsker til nyudvikling.

#### 4 Fejl kategorier

For at sikre den mest optimale behandling af fejl, er disse inddelt i fejl kategorier.

Kategori	Status
1	Kritiske fejl, medfører systemet er utilgængeligt for brugere, profiler eller virksomheder. Kritiske fejl omfatter blandt andet tekniske fejl, der forhindrer systemet i at virke, eksempelvis fejl i servere, eller data corruption.
2	Alvorlige fejl, medfører at væsentlige dele af systemet er utilgængeligt, hvorfor brugere, profiler eller virksomheder er nødsaget til at gennemfører en ændring i deres arbejdsprocesser, for at udfører de påkrævede opgaver i systemet. Alvorlige fejl kan blandt andet skyldes hardware eller software fejl.
3	Mindre fejl, omfatter konstaterede fejl, men disse kan omgås og medfører kun mindre ændringer i arbejdsprocesser eller merarbejde i meget begrænset omfang for brugerne. Mindre fejl kan blandt andet omfatte software fejl grundet manglende software herunder forældede browsere
4	Ikke kritiske fejl omfatter konstaterede fejl, men disse medfører ikke eller næppe mere arbejde for brugerne. Mindre fejl kan blandt andet omfatte interface fejl, eksempelvis fejl i user interface, der betyder systemet fungerer, dog ikke optimalt

#### 5 Fejlhåndtering og prioritering

Anmeldelsestid for hændelse	Reaktion/ bekræftelsestid	Påbegyndt afhjælpning	Tilstræbt afhjælpningstid	Fejlkategori
Prioritet 1:	2 timer	2 timer	Maks. 12 timer	1
Prioritet 2:	4 timer	4 timer	24 timer	2
Prioritet 3:	Ikke relevant	24 timer	14 dage	3
Prioritet 4:	Ikke relevant	24 timer	Senest ved næste release	4

Ovenstående gælder inden for åbningstiden.

Alle fejlmeddelelser vil blive registreret og synliggjort for superbrugere, således status herpå kan følges.

## 6 Driftskrav

- 6.1 Indrykning af crawleren skal ske alle hverdage.
- 6.2 Sikre at korrekte stillingstype og geografier tilknyttes annoncerne.
- 6.3 Sikre at annoncedupletter fjernes.
- 6.4 Væsentlige opdateringer skal meldes minimum 7 dage i forvejen.

## 7 Systemkrav

- 7.1 Jobagenten sendes alle hverdage.
- 7.2 Daglig crawling af alle standard jobsites<sup>1</sup> + 2 sites efter Kundens ønske.

## 8 Udvikling af systemet / Vedligeholdelse af systemet

- 8.1 Al nyudvikling der falder uden for produktets standardfunktioner, vil blive faktureret særskilt, medmindre andet aftales mellem CompanYoung og Kunden.

Under nyudvikling falder også:

Nyudvikling forårsaget af ændringer i kundens interne systemer, eller hjemmeside.

- 8.2 Nyudvikling, igangsættes aldrig uden Kundens skriftlige accept.

- 8.3 CompanYoung forebeholder sig retten til at modsige sig nyudvikling eller specifikke ønsker, hvis dette ikke falder ind i udviklingsplanerne, eller er til gene for andre kundegrupper.

## 9 Servicetilgængelighed

- 9.1 CompanYoung forpligter sig til at levere en opetid på 99,98 %. Ved 99,98 % opetid forstås, den procentuelle opetid målt på et år ad gangen. Måling af dette sker igennem servicen statuscake.com, som kalder CompanYoungs server hvert minut, for at se sitets opetid. Denne service måler konstant om servicen er tilgængelig. Statuscake giver desuden mulighed for at trække månedlige rapporter omkring opetiden. Disse kan tilsendes, hvis Kunden ønsker det.

- 9.2 Servicevinduer skal ligge om natten så vidt det er muligt.

- 9.3 Systemet er tilgængelig i de gængse browsere; Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome og Safari. Dette omfatter gældende version og en version

---

<sup>1</sup> Dynamisk liste der ændres løbende. Vil dog altid indeholde de mest gængse og anerkendte jobportaler herunder bl.a. jobindex.dk, jobnet.dk, elevplads.dk, mfl.

bagud.

## 10 HelpCenter

- 10.1 SLA omfatter ligeledes hosting, vedligehold og opdatering af HelpCenter, således der er en effektiv og simpel platform til supportering af virksomheder og administratorer. CompanYoung er ansvarlig for indhold på siden og opdatering heraf.
- 10.2 CompanYoung forpligter sig til at håndtere al teknisk support. Dette omfatter samtlige henvendelser fra brugere, profiler og virksomheder.
- 10.3 CompanYoung forpligter sig til at svare på alle henvendelser indenfor 24 timer.
- 10.4 Alle henvendelser vedrørende teknisk support bedes indberettet via support@companyoung.com

## 11 Økonomi

- 11.1 Oprettelse/introduktion

Produkt	Engangspris	Øvrigt
Opsætning	Indhent tilbud	-
Udvikling af ekstra crawler	Kr. 2.500	-

- 11.2 Service, drift og support er prissat efter følgende satser:

Praktikservice	Månedlig pris	Fakturering
Månedlig Driftsaftale	Kr. 4.500	Kvartalsvis forud
Pris pr. ekstra crawler	Kr. 99	Kvartalsvis forud

- 11.3 Nyudvikling faktureres særskilt til 950 kr. pr. time
- 11.4 Alle priser er ekskl. moms.

- 
- 11.5 Prisen reguleres årligt den 1. januar med nettoprisindekset, dog minimum 3%.

## 12 Ikrafttrædelse og varighed

- 12.1 Aftalen træder i kræft ved indgåelse af samarbejdsaftale og er bindende et år frem.
- 12.2 Efter bindingsperiodens udløb er der 12 måneders opsigelse på aftalen.