

Service Level Agreement

Service Level Agreement vedr. Praktikservice

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 Praktikservice og CompanYoungs leverancer ifbm. hermed.

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

2. Kundeservice for Kunden, studerende og virksomheder

CompanYoung har åbent mandag – fredag fra kl. 9 – 17 og kan træffes på support@praktikservice.dk

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 superadministratorer.
- 3.1.7 Tilpasning til tidens trends
- 3.1.8 Supportering af superbrugere og end user.

3.2 Kundens ansvar

- 3.2.1 Informere om eventuelle fejl der opleves ved brug af systemet via support@praktikservice.dk
- 3.2.2 Oprettelse af nye konsulenter og 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 fejkategorier.

Kategori	Status
1	Kritiske fejl, medfører systemet er utilgængeligt for konsulenter, studerende 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 konsulenter, studerende 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 Indryk af crawleren skal ske alle hverdage.
- 6.2 Jobagenten sendes alle hverdage.
- 6.3 Sikre at korrekte stillingstype og geografier tilknyttes annoncerne.
- 6.4 Sikre at annoncedupletter fjernes.
- 6.5 99% af alle stillingsopslag på nettet er tilgængelige for eleverne.
- 6.6 Væsentlige opdateringer skal meldes minimum 7 dage i forvejen.

7 Udvikling af systemet / Vedligeholdelse af systemet

- 7.1 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.

- 7.2 Nyudvikling, igangsættes aldrig uden Kundens skriftlige accept.

8 Servicetilgængelighed

- 8.1 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.

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

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

9 HelpCenter

- 9.1 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.

- 9.2 CompanYoung forpligter sig til at håndtere al teknisk support. Dette omfatter samtlige henvendelser fra konsulenter, koordinatore, projektleder, studerende, virksomheder mm.

9.3 CompanYoung forpligter sig til at svare på alle henvendelser indenfor 24 timer.

9.4 Alle henvendelser vedrørende teknisk support bedes indberettet via support@praktikservice.dk.

10 Økonomi

10.1 Oprettelse/introduktion

Praktikservice	Engangspris	Øvrigt
Laceringspakke (Design, opsætning, kickoff)	Kr. 10.000	3,8 pr. km
Ekstra kickoff	Kr. 5.000	3,8 pr. km
Infoskærm opsætning	Kr. 2.500	Eksl. hardware

10.2 Service, drift og support er prissat efter følgende satser:

Praktikservice	Månedlig pris	Fakturering
Licens (1 login)	Kr. 1.250	Kvartalsvis forud
Licens (2 logins)	Kr. 2.250	Kvartalsvis forud
Licens (3 logins)	Kr. 3.000	Kvartalsvis forud
Licens (4 logins)	Kr. 3.500	Kvartalsvis forud
Licens (5+ logins)	Kr. 3.750	Kvartalsvis forud
Infoskærm - licens	Kr. 399	Kvartalsvis forud

10.3 Nyudvikling faktureres særskilt til 950 kr. pr. time

10.4 Alle priser er ekskl. moms.

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

11 Ikrafttrædelse og varighed

-
- 11.1 Aftalen træder i kræft ved indgåelse af samarbejdsaftale og er bindende et år frem.
- 11.2 Efter bindingsperiodens udløb er der 6 måneders opsigelse på aftalen.