

Serviceaftale

Serviceaftale vedr. digitale løsninger

mellem

CompanYoung ApS

Vestre Havnepromenade 1B, 3. Sal, 9000 Aalborg

CVR-nr.: 32 44 55 35

(herefter betegnet "Leverandøren")

og

Kunden

1. Indledning

Denne Serviceaftale dækker den daglige drift af digitale løsninger udarbejdet af CompanYoung for Kunden.

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

2. Kundeservice for Kunden

CompanYoung har åbent mandag – fredag fra kl. 9 – 17 og kan træffes på support@companyoung.dk eller telefon 74 31 33 63.

3. Organisering

3.1 CompanYoungs ansvar

- 3.1.1 Sørge for platformene er tilgængeligt i de nedenfor angivne browsere
- 3.1.2 Håndtering af fejlhenvendelser
- 3.1.3 Håndtering af supporthenvendelser
- 3.1.4 Løbende vedligehold, herunder nødvendige smårettelser således platformenes funktionalitet opretholdes.
- 3.1.5 Nyudvikling efter aftale med Kunden.
- 3.1.6 Supportering af superbrugere
- 3.1.7 Opdatere til nyeste software
- 3.1.8 Opdatering i forbindelse med ændringer fra 3. Part
- 3.1.9 Gennemførelse af datagenopretning (tilbagerulning).
- 3.1.10 Hosting af alle løsninger.

3.2 Kundens ansvar

- 3.2.1 Informere om eventuelle fejl der opleves ved brug af systemet via support@companyoung.dk
- 3.2.2 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 løsningen er utilgængeligt for brugere og administratorer. 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 løsningen er utilgængeligt, hvorfor brugere og administratorer er nødsaget til at gennemføre en ændring i deres arbejdsprocesser,

	for at udfører de påkrævede opgaver ifbm. løsningen. 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 og administratorerne. 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 og administratorer. Mindre fejl kan blandt andet omfatte interface fejl, eksempelvis fejl i user interface, der betyder systemet fungerer, dog ikke optimalt

5 Håndtering og prioritering af fejllenhendelser

Anmeldelsestid for hændelse	Reaktion/bekræftelses tid	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

*Indenfor åbningstiden

** En fejlmelding i Prioritet 1 vil blive håndteret, så snart beskeden med fejlmeldingen modtages.

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

6 Supportering

For at sikre den mest optimale behandling af supportenhendelser, er disse inddelt i kategorier. Supportenhendelser dækker ikke fejl, men ønsker til ændringer af løsningen.

Kategori	Status
Høj	Supportenhendelser der er kritiske, da de kan medføre dalende konvertering og mindsker løsningens konvertering og overordnet performance. Dette kan eksempelvis

	være ønsker til ændringer i tilmeldingsformularer, åbning af ansøgnings- og tilmeldingslink eller tilsvarende.
Middel	Supporthenvendelser som ikke er kritiske, men er med til at øge konverteringen og løsningens overordnet performance. Dette kan være forbedringer af brugerflow, bedre usability eller tilsvarende.
Lav	Ikke-væsentlige supporthenvendelser, der ingen indflydelse har på løsningens overordnet performance. Dette kan være forbedringer af informationer, billeder eller andet der ingen indflydelse har på performance.

7 Håndtering og prioritering af supporthenvendelser

Anmeldelsestid for hændelse	Reaktion/bekræftelsestid	Påbegyndt afhjælpning	Tilstræbt afhjælpningstid
Høj	8 timer*	24 timer	24 timer
Middel	12 timer*	5 dage	5 dage
Lav	24 timer*	14 dage	14 dage

*Indenfor åbningstiden

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

8 Nyudvikling

8.1 Al nyudvikling planlægges i samarbejde med Kundens kontaktperson.

8.2 Al nyudvikling skal godkendes af Kunden forud for igangsættelse.

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.com 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 bagud.

10 Omfang og indhold

- 10.1 Servicepakke 1 dækker fejlrettelser, supporthenvendelser og nyudvikling for hhv. 15 timer pr. år. Herudover er der 5 timer allokeret til opdateringer af CMS, opdateringer af servere og anden vedligehold.
- 10.2 Servicepakke 2 dækker fejlrettelser, supporthenvendelser og nyudvikling for hhv. 25 timer pr. år. Herudover er der 5 timer allokeret til opdateringer af CMS, opdateringer af servere og anden vedligehold.
- 10.3 Servicepakker er inkl. en hostingaftale. For tekniske specifikationer for hosting, henvises til vores hostingaftale. Find denne på www.companyoung.dk/aftaler.

11 Økonomi

11.1 Servicepakker er prissat efter følgende satser:

Produkt	Månedlig pris	Fakturering
Servicepakke 1	Kr. 1495	Kvartalsvis forud
Servicepakke 2	Kr. 1750	Kvartalsvis forud

11.2 Nyudvikling udover det inkluderede timeantal faktureres særskilt til 950 kr. pr. time. Udvikling igangsættes ikke uden kundens skriftlige accept.

11.3 Alle priser er ekskl. moms.

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

12 Ikrafttrædelse og varighed

Serviceaftale

Ikrafttræden: 1. september 2014

Revideret: 25. april 2016



-
- 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.