

Service Level Agreement

Service Level Agreement vedr. YoungCRM

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 YoungCRM og CompanYoungs leverancer ifbm. hermed.

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

2. Kundeservice åbningstider

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 organisationer
- 3.1.7 Oprettelse af superadministratorer
- 3.1.8 Supportering af brugere

3.2 Kundens ansvar

- 3.2.1 Informere om eventuelle fejl der opleves ved brug af systemet via support@youngcrm.com.
- 3.2.2 Oprettelse af nye brugere
- 3.2.3 Opsætning af organisation og indhold
- 3.2.4 Sikre overholdelse af gældende lovgivning vedr. Persondata.
- 3.2.5 Sikre overholdelse af god markedsføringsskik jf. Markedsføringsloven.

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 både i backend og i frontend (formularer m.m.). 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 brugeren eller en person, 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 Udvikling af systemet / Vedligeholdelse af systemet

6.1 Al nyudvikling der falder uden for produktets standardfunktioner, vil blive taget til efterretning, og evt. nyudvikling 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.

6.2 Nyudvikling, igangsættes aldrig uden Kundens skriftlige accept.

6.3 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.

7 Servicetilgængelighed

7.1 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.

7.2 Servicevinduer ligger hver tirsdag kl. 15-16 dansk tid.

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

8 Økonomi

8.1 Oprettelse/introduktion

Produkt	Engangspris	Øvrigt
YoungCRM Oprettelse	Kr. 5.000	-
YoungCRM Eventmanager	Kr. 2.500	-

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

BASIS-LØSNING (PRISTRAPPE):

0 – 1.000 PERSONER I DATABASEN: 995 DKK + MOMS
1.001 – 2.500 PERSONER I DATABASEN: 1.495 DKK + MOMS
2.501 – 5.000 PERSONER I DATABASEN: 1.995 DKK + MOMS
5.001 – 7.500 PERSONER I DATABASEN: 2.495 DKK + MOMS
7.501 – 9.999 PERSONER I DATABASEN: 2.995 DKK + MOMS
+ 10.000 PERSONER I DATABASEN: Pris efter aftale

TILKØB:

SMS: 1 kr. pr. stk.
EVENTMANAGER (2.500 I OPSTART): 995 DKK + MOMS
VIDEO UPLOAD: 995 DKK + MOMS

JOBPORTAL & ANSØGNINGSHÅNDTERING:

0 – 5 STILLINGSOPSLAG 995 DKK + MOMS
5 – 25 STILLINGSOPSLAG 2.495 DKK + MOMS
25 – 50 STILLINGSOPSLAG 3.995 DKK + MOMS
+ 50 STILLINGOPSLAG Pris efter aftale

3.1 Nyudvikling faktureres særskilt til 950 kr. pr. time

3.2 Alle priser er ekskl. moms.

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

4 Ikrafttrædelse og varighed

4.1 Aftalen træder i kræft ved indgåelse af samarbejdsaftale og er bindende et år frem.

4.2 Efter bindingsperiodens udløb er der 3 måneders opsigelse på aftalen.