

Service Level Agreement

mellem

CalcuEasy ApS

Håndværkervej 1, 9000 Aalborg

CVR-nr.: 36494514

(herefter betegnet "Leverandøren")

og

KUNDENAVN

ADRESSE

ADRESSE

(herefter betegnet "Kunden")

Service Level Agreement for CalcuEasy Aps

Ajourført: 1. januar 2019

1. Indledning

Denne Service Level Agreement (SLA), dækker driften af CalcuEasy og CalcuEasy ApS' leverance i forbindelse hermed.

Aftalen sikrer den daglige drift, fejlhåndtering, vedligeholdelse, teknisk support og udvikling af systemet.

2. Kundeservice

CalcuEasy har åbent alle hverdage, mandag – fredag fra kl. 8 – 16 og kan træffes på kontakt@calcueasy.com og tlf. 20 30 19 40

3. Organisering

CalcuEasy's ansvar:

- Test af systemets funktionalitet og brugervenlighed.
- Sørge for at systemet er tilgængeligt i de nedenfor angivne browsere.
- Sletning af data fra databasen, hvis kunden ønsker det.
- Løbende vedligehold, herunder nødvendige smårettelser således systemets funktionalitet opretholdes.
- Nyudvikling efter aftale med kunden.
- Oprettelse af administratorer.
- Tilpasning til trends og branchens normer samt gældende lovgivning.
- Support af systemets brugere.

Kundens ansvar:

- Informere om eventuelle fejl der opleves ved brug af systemet via kontakt@calcueasy.com
- Oplæring af nye brugere til systemet
- Opdatere profiler, og anden data i systemet, herunder egne pris – og råvarelister, omregningstal, svindprocenter o. lign.
- Informere om ønsker til nyudvikling

Service Level Agreement for CalcuEasy Aps

Ajourført: 1. januar 2019

4. Fejl kategorier

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

Kategori	Status
1	Kritiske fejl medfører, at systemet er utilgængeligt for kunder, brugere og konsulenter. Kritiske fejl omfatter blandt andet tekniske fejl, der forhindrer systemet i at virke, eksempelvis fejl i servere eller datakorruption.
2	Alvorlige fejl medfører, at væsentlige dele af systemet er utilgængeligt, hvorfor kunder, brugere og konsulenter er nødsaget til at gennemføre en ændring i deres arbejdsprocesser for at udføre 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 kunder og brugere. Mindre fejl kan blandt andet omfatte manglende software herunder forældede browsere.
4	Ikke kritiske fejl omfatter konstaterede fejl, men disse medfører ikke mere arbejde for kunder eller brugere. Mindre fejl kan blandt andet omfatte interface fejl, eksempelvis fejl i brugerflade, der betyder, at systemet dog ikke fungerer optimalt.

5. Fejlhåndtering og prioritering

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

Ovenstående gælder inden for daglig åbningstid. Alle fejlmeddelelser bliver registreret og synliggjort for superadministratorer, således status herpå kan følges.

6. Service tilgængelighed

CalcuEasy ApS 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 www.uptimerobot.com, som kalder CalcuEasy's server hvert 5. minut, for at se sitets opetid. Denne service måler konstant om servicen er tilgængelig. www.uptimerobot.com

Service Level Agreement for CalcuEasy Aps

Ajournført: 1. januar 2019

giver desuden mulighed for at trække månedlige rapporter omkring opptiden. Disse kan tilsendes, hvis kunden ønsker det.

Servicevinduer skal ligge om natten, så vidt, det er muligt.

Systemet er tilgængeligt i de gængse browsere: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari og Android. Dette omfatter den gældende version og en version bagud.

7. HelpCenter

Service Level Agreement omfatter ligeledes hosting, vedligehold og opdatering af HelpCenter, således der er en effektiv og simpel platform til supportering af kunder, administratorer og brugere. CalcuEasy er ansvarlig for indhold på siden og opdatering heraf.

CalcuEasy forpligter sig til at håndtere al teknisk support. Dette omfatter samtlige henvendelser fra virksomheder, kunder, brugere, administratorer samt egne konsulenter.

CalcuEasy forpligter sig til at svare på alle henvendelser inden for 24 timer (i åbningstiden).

Alle henvendelser vedrørende teknisk support bedes indberettet via kontakt@calcueasy.com

8. Ikrafttrædelse og varighed

Denne Service Level Agreement træder i kraft ved indgåelse af samarbejdsaftale og er bindende i abonnementets varighed.