

Service Level Agreement

Visma timemsystem ApS

Version 1.0

April måned 2023

Denne Service Level Agreement (herefter kaldet SLA) er en del af en aftale mellem VISMA timemsystem (herefter TmS) og kunden.

Generelt

Denne SLA beskriver vedligeholdelses- samt fejlmeldingsprocedurer. Det er en generel forudsætning, at både TmS og Kunden forpligter sig til på professionel vis, at arbejde sammen om eventuel fejlhåndtering, for herigennem at minimere følgerne for den anden part. For evt. 3. parts leverance af software og/eller hostingydelse, eks. Microsoft Azure, gælder dennes selvstændige service level agreement.

Denne SLA omhandler kun henvendelser der er oprettet gennem vores på nuværende gældende kundecenter. Ved sager der oprettes i TmSs kundecenter, er TmS forpligtet til at modtage og kategoriserer sagen inden for 4 timer, indenfor normal arbejdstid, efter kundeoprettelse. Henvendelser via alle andre kanaler, vil blive besvaret hurtigst muligt i rækkefølge og med kundecentersager som 1. prioritet.

For support af TmSs egenudviklede softwareløsninger yders support på følgende niveauer:

- **Support:** Som en del af Kundens abonnementsydelse yders support på Løsningen, herunder (men ikke begrænsende til) en visitationsproces hvor vigtigheden af kundes henvendelse kategoriseres ved evt. indhentning af dokumentation og logfiler for fejl.

Herudover består 1. line support af grundlæggende fejlfinding på server, tjek og/eller genstart af processer på server, gennemgang af logfiler, igangsættelse af evt. batch-kørsler, for fejlsøgning. Vurderes det i TmSs 1. line support at henvendelsen vedrører forhold, der skal løses som konsulentydelse fremsendes henvendelsen til TmSs konsulentafdeling. Kunden vil herefter blive faktureret fra det initiale henvendelsestidspunkt i henhold til gældende aftale om konsulenttydelser imellem Kunden og TmS.

Supportsager på egenudviklet software løses i henhold til gældende kategorisering af fejl:

| Kategori: | Beskrivelse: | Reaktionstid: |
|-----------|---|---|
| C1 | Kritisk forretningseffekt, der i alvorlig grad påvirker omsætning og/eller transaktioner og/eller brugergrænsefladen. Fejlen påvirker de fleste brugere. | Fejludbedring skal påbegyndes senest 2 timer efter TmS bliver opmærksom på fejlen. |
| C2 | Alvorlig forretningseffekt, der påvirker omsætning og/eller transaktioner og/eller brugergrænsefladen. Fejlen påvirker flere brugere. | Fejludbedring skal påbegyndes senest 4 timer efter TmS bliver opmærksom på fejlen. |
| C3 | Nogen forretningseffekt, der påvirker omsætning og/eller transaktioner og/eller brugergrænsefladen. Fejlen påvirker en mindre gruppe brugere. | Fejludbedring skal påbegyndes senest 8 timer efter TmS bliver opmærksom på fejlen. |
| C4 | Mindre forretningseffekt. Påvirker en enkel bruger og/eller en enkelt administrativ funktion, men kræver ikke umiddelbar reaktion. | Fejludbedring skal påbegyndes senest 2 Arbejdsdage efter TmS bliver opmærksom på fejlen. |
| C5 | Ingen forretningseffekt. Ingen brugere er påvirket, da der er mulighed for en "work around". | Fejludbedring skal påbegyndes senest 2 uger efter TmS bliver opmærksom på fejlen. |

• **Teknisk support:** Som en del af Kundens abonnementsydelse yders teknisk support, som involverer kode ændringer, over for vores kunder i form af fejlretning af egenudviklet software i henhold til gældende kategorisering af fejl:

| Prioritet: | Definition: | Reaktionstid: | Afhjælpningsmåde: |
|---|---|--|--|
| P1: Kritiske fejl | En fejl, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. | Fejlretning påbegyndes uden unødige ophold. | Der arbejdes som højeste prioritet på problemløsning (inden for normal arbejdstid) indtil work around er fundet. Herefter kategoriseres fejlen som kategori 2. |
| P2: Kritiske fejl, som kan afhjælpes ved work around | En fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter anvisninger er mulig. | Fejlrettelser samles i puljer, og rettelser distribueres løbende. | Der arbejdes på problemløsning inden for normal arbejdstid. |
| P3: Ikke kritiske fejl | En fejl, der ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. | Fejl og uhensigtsmæssighed vurderes og prioriteres med henblik på generel programopdatering. | Kan ske ved en kommende planlagt opdatering. |

• **Tilkøb af konsulentydelse:** TmS tilbyder som en betalbar ydelse yderligere support over for vores kunder i forbindelse med implementering, udvikling og brug af egne produkter. Herunder (men ikke begrænsende til) fejlfinding på kundens server, genstart af services på kundens server, undervisning i brug af egne produkter, undervisning i brug af 3. part produkter.

Arbejdet udføres efter medgået tid pr. påbegyndt hele time i henhold til den aftalte timepris eller i henhold til indgået rammeaftale.

Procedure for indrapportering af observationer: TmS har en supportfunktion som overvåger systemerne og filtrerer og adresserer fejlmeldinger, tilkald og øvrige henvendelser. m.v. Fejl observeret af kunden skal hvis det er muligt både inden og uden for normal åbningstid altid rapporteres via kundecenteret, eller skriftligt til supporten ved fremsendelse af e-mail til support@timemsystem.com.

Såfremt endelig afhjælpning i form af udsendelse af en ny version af det pågældende software medfører uforholdsmæssige økonomiske omkostninger for TmS, eller såfremt det i øvrigt ikke kan ske uden gene for Kunden, vil TmS for fejl i egenudviklet software anviser en midlertidig programløsning eller anden metode (work around) til omgåelse af fejlen, der kan benyttes, indtil fejlen rettes endeligt.

Vedligeholdelsesprocedurer: TmS forbeholder sig ret til at udføre forebyggende vedligeholdelse samt udbygning og ændring af infrastrukturen som leveres til kunden, for derved til stadighed at leve op til og forbedre de tekniske specifikationer. TmS planlægger og udfører vedligeholdelse, så det påvirker kunden så lidt som muligt og med minimal nedetid.

Planlagt vedligeholdelse som kan påvirke tilgængeligheden eller funktionsdygtigheden, varsles af TmS og aftales med Kunden og udføres under Kundes ansvar. Der kan i TmSs Løsninger forekomme akut servicearbejde, hvor varslingsperioden ikke vil kunne overholdes. Generelt forsøger TmS at planlægge større servicevinduer til at finde sted uden for normal arbejdstid. Der kan dog forekomme servicevinduer inden for normal arbejdstid.

Kontaktinformation: Henvendelse kan ske via kundecenter eller via mail

Kundecenter: <https://kundecenter.timemsystem.com>

E-mail: support@timemsystem.com

Den normale åbningstid er: Alle hverdage undtagen 5. juni, 24. december og 31. december, kl. 09.00 – 15.00 Der kan desuden være lukket enkelte hverdage på grund af events, faglige arrangementer m.v.

• TmS kan i forbindelse med ferieperioder og særlige arrangementer varsle reduceret adgang til hotline. Varsling heraf vil fremgå under nyheder på TmSs kundecenter.

• Kundecenteret med adgang til bl.a. vejledninger, release notes og sagsoversigt er tilgængelig døgnet rundt. Kunder opfordres til at indrapportere alle udfordringer i kundecenteret, som kan kategoriseres som en af følgende:

1. Forespørgsel om konsulentbistand
2. Forespørgsel om tilretning og/eller ændring i TmSs software
3. Fejl i software

Særlige forhold: TmS forbeholder sig ret til at fakturere Kunden for alt medgået tid og kørsel i forbindelse med Kundens fejlmelding, hvor årsagen viser sig at skyldes Kunden, dennes installation/udstyr eller øvrige underleverandør(er) til Kunden. Derudover forbeholder TmS sig yderligere ret til at fakturere kunden, hvis kunden har givet ukorrekte informationer i forbindelse med installation eller fejlrettelse.