

Bilag 3: Tricommerce – Service Level Agreement

1. Systemets åbningstid

Tricom sørger for driften, patching, licenser og fejlretninger alle ugens dage.

Systemets garanterede åbningstid er mellem kl. 08.00 og kl. 18.00 mandag til fredag hele året, hvor Tricom garanterer en driftseffektivitet på 98.5 %. Ved driftseffektivitet forstås som den tid, hvor serveren er tilgængelig med den aftalte funktionalitet og til rådighed for Kunden indenfor den nævnte åbningstid.

Det tilstræbes, at Tricoms løsninger er tilgængelige 24 timer i døgnet alle ugens dage, bortset fra varslede servicevinduer, jævnfør afsnit 2 herunder.

Kundens selvfor skyldte driftshindringer og udefra kommende forstyrrelser, som Tricom ikke har indflydelse på, tæller ikke med i udregningen af driftseffektiviteten.

En driftsafbrydelse regnes fra det tidspunkt, hvor Tricom har modtaget fejlmeldingen (fra overvågningssystemet eller Kunden), og indtil det tidspunkt hvor fejlen er rettet og Kunden er informeret herom. En driftsafbrydelse betegnes som en kritisk fejl i systemet, når den vurderes helt at forhindrer Kunden i at anvende Tricoms løsninger ift. Aftalen. Ved indmeldelse af en kritisk fejl på telefon/mail vil Tricoms reaktionstid indenfor systemets åbningstid være 2 timer.

Kunden kan løbende indmelde incidents og ønsker til Tricom af mindre kritisk karakter, som ikke indgår i udregning af ovennævnte driftseffektivitet. Så længe systemets grundfunktionalitet (dokumenthåndtering, varesøgning afsende ordrer, oprette og tilgå kontrakter, samt søge i analysen og vise rapporter) er til rådighed, så er afvigelser herfra at betragte som mindre kritisk karakter.

Hvis der eksisterer 5-10 mindre kritiske fejl i løsningerne, der i sammenhæng forhindrer Kundens primære forretningsfunktioner, betragtes disse tilsammen på samme niveau som en kritisk fejl.

Hvis fejlen viser sig at skyldes forkert konfiguration i Kundens netværk, infrastruktur eller opsætning, indgår driftsafbrydelsen ikke i udregningen af driftseffektiviteten, og Tricom er berettiget til at fakturere kunden eventuelle services foretaget i arbejdet med fejlretning og fejlsøgning ud fra de gældende timesatser, jf. bilag 1 punkt 1.5.

Systemets driftseffektivitet beregnes ud fra formlen:

$$\frac{\text{Hverdage i måneden} * 10 \text{ timers åbningstid /dag} - \text{Nedetid i hele timer for måneden}}{\text{Hverdage i måneden} * 10 \text{ timers åbningstid /dag}} * 100\%$$

2. Patching og Servicevinduer

Tricom udfører så vidt muligt al servicering (systemrettelser, sikkerhedsopdateringer, sikkerhedskopiering mv.) i tidsrummet kl. 20.00 – kl. 06.00. I det omfang Tricom skønner, at

en service kræver akut indgriben pga. driftsmæssige og/eller sikkerhedsmæssige hensyn, kan dette ske uden forudgående varsel til Kunden.

Tricom informerer kunderne pr. e-mail så tidligt som muligt, hvis servicevinduet vil overlape tidsperioden 06.00 – 20.00 alle ugens hverdage. Der tilstræbes 24 timers varsel. Såfremt et service vindue forventes at påvirke driften dagen efter en weekend eller helligdag, varsles for så vidt muligt 24 timer før weekenden eller helligdagens start.

Såfremt Tricom vurderer at kundens miljø udgør en væsentlig sikkerhedsrisiko kan Tricom uden varsel frakoble kundens adgang til systemet. Kunden vil efterfølgende blive adviseret om dette.

Manglende adgang til systemet grundet ovenstående forhold, hvor disse skyldes fejl fra Kundens side, samt tid medgået til forebyggende vedligeholdelse, indregnes ikke i driftseffektiviteten.

Tricom udsender ved kommende opgraderinger af platformen ift. nye eller ændrede funktionsområder en Release Note, som dokumenterer hvilke opgraderinger der finder sted. Release Notes kan indeholde ny eller ændret funktionalitet i platformen, hvorved systemets brugermanualer samtidig opdateres. Hvis systemændringerne er så grundlæggende at systemets normale anvendelse påvirkes i en grad som gør systemet uigennemskueligt for eksisterende brugere, skal Tricom tilbyde brugeruddannelse for Kunden uden beregning.

3. Indmeldning af Incidents

Fejl i Tricoms produkter kan indrapporteres enten via:

Telefon: +45 70 60 58 20
Email: support@tricom.dk
Issuesystem: tricom.zendesk.com

Kundens superbrugere kan ved henvendelse få et udtræk over igangværende sager og incidents fra sagssystemet, og har ved oprettelse som superbruger direkte adgang til egne sager.

4. Bod

Såfremt den leverede service ikke holder sig inden for de følgende opstillede servicerammer over en 3 måneders periode, tilbydes kunden en tilbagebetaling ifht. den månedlige licens for de påvirkede måneder på:

- a) 90,0% - 98,5%: 5% rabat
- b) Under 90,0%: 10% rabat
- c) Under 75%: 25% rabat
- d) Under 60%: 40% rabat
- e) Under 45%: 65% rabat
- f) Under 20%: 100% rabat

En nedetid på 4 timer over en måned vil derved bidrage til en driftseffektivitet på:

$$\frac{20 * 10 \text{ t.} - 4 \text{ t} * 100\%}{20 * 10 \text{ t}} = 98 \%$$

En sådan nedetid vil derved ved gentagelse indenfor 3 måneder resultere i en reduktion af licensen for de gældende måneder med 5% pr. påvirket måned. Dette modregnes i næste licensopkrævning. Såfremt der ikke er flere licensopkrævninger i aftaleperioden ved kreditnota, eller i tilfælde af aftaleophør ved slutafregning.

5. Systemdækning

Systemområde	Dækning
Infrastruktur	
Redundant 2 x 10Gbit TDC/Telia Internetforbindelser	x
Inergen brandslukningsanlæg	x
Central UPS strømbakup	x
Diesel nødgenerator	x
10Gbit Cisco netværks backbone	x
Redundant vandkølings anlæg	x
Hævet EDB gulv	x
Infrastruktur	
Hardware overvågning 24/7/365	x
Hardware firmware/bios opgraderinger	x
Garanteret påbegyndt udskiftning af fejlet hardware indenfor	1 time
Netværk	
Netværks overvågning 24/7/365	x
Oppetid på backbone netværk	99,9%
Operativ system	
Garanteret påbegyndt fejlfinding af OS	1 time
Operativsystem patchning (Windows Update/YUM)	x
Tricommerce	
Applikationsovervågning 24/7/365	x
Applikationsoptimering (Indexes, kode, database, netværk)	x
Tricommerce Indkøb	x
Tricommerce Match	x
Tricommerce Kontrakt	x