



# Service og Support – Visma EasyCruit

**Bilag 1.2 - Ydelsesbeskrivelse**

Version: juli 2020

# Indhold

<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
Formål.....	3
<b>Service og Support</b> .....	<b>3</b>
Hotline.....	3
Konsulentassistance.....	4
Kurser .....	4
Adgang til vejledninger og produktinformation.....	4
Tilmelding til Visma Enterprises nyhedsbrev .....	4
<b>Service niveauer</b> .....	<b>4</b>
Tilgængelighed.....	4
Hændeshåndtering .....	4

# Indledning

Dette bilag er en beskrivelse af de Service- og Supportydelser, herunder procedurer for håndtering af fejl, der er omfattet af Kundens Aftale.

## Formål

Bilaget angiver de ydelser, der er omfattet af Visma Enterprises Service og Support, og det beskriver desuden, hvordan Kunden skal forholde sig i forhold til fejl, samt hvad Kunden kan forvente i forhold til rettelse af disse.

## Service og Support

Visma Enterprise tilbyder overordnet følgende service- og supportydelser:

- Hotline
- Konsulentassistance
- Kurser
- Uddannelse
- Adgang til vejledninger og produktinformation.

Den præcise afgrænsning af, hvilke service- og supportydelser, der indgår under implementering og drift af løsningen afhænger af, hvilken servicepakke, Kunden har valgt (fremgår af Aftalens pkt. 3.2 Etableringsomkostninger).

## Hotline

Kunden har mulighed for at kontakte Visma Enterprises kundecenter via:

- e-mail: [Easycruitdanmark@visma.com](mailto:Easycruitdanmark@visma.com)
- telefon: +45 88 97 97 40.

Kundecentret kan mod betaling bistå Kunden i anvendelse af systemet, såvel generelt som kundespecifikt, eller vedrørende kommunikationsproblemer af teknisk art.

Hotline kan kontaktes i følgende tidsrum:

- Mandag – fredag: Kl. 9.00 – 16.00

Ved henvendelse til Hotline skal der oplyses firmanavn.

Ved henvendelse via e-mail bekræfter Visma Enterprise modtagelsen og oplyser, hvornår Visma Enterprise senest forventer at besvare Kundens henvendelse.

## Konsulentassistance

Er der tale om større opgaver, der ikke kan klares telefonisk, eller ønsker Kunden, at Visma Enterprise udfører en opgave, kan Kunden købe konsulentassistance, f.eks. til opsætning og tilpasning af IT-løsningen.

Konsulentassistance kan bestilles direkte hos Hotline via telefon eller via mail. Kunden modtager tilbud på konsulentassistance, og Kunden skal acceptere dette tilbud, inden Visma Enterprise begynder på opgaven.

## Kurser

Visma Enterprise afholder kurser i optimal udnyttelse af systemet. Kursustilbud fremgår af Visma Enterprises kundeportal <https://community.visma.com>. Kundens deltagelse i kurser faktureres efter gældende priser i henhold til kursusbeskrivelsen.

Tilmelding sker via Visma Enterprises kundeportal eller ved at kontakte Visma Enterprise Kundecenter.

## Adgang til vejledninger og produktinformation

Kunden kan via et personligt brugernavn og password finde følgende på Visma Enterprises kundeportal, <https://community.visma.com>:

- Information om ændringer i forbindelse med opdatering af systemet
- Vejledninger i brug af systemet.

## Tilmelding til Visma Enterprises nyhedsbrev

Brugere af systemet kan tilmelde sig Visma Enterprises nyhedsbrev på kundeportalen.

## Serviceniveauer

### Tilgængelighed

Tilgængelighed betyder, at det er muligt at logge på EasyCruit. Ydelsen skal være tilgængelig til login 99,8 % af tiden, når den måles 24 timer syv dage om ugen i en periode på 30 dage. Al vedligeholdelse, som foretages inden for det planlagte vedligeholdelsesvindue, skal ikke indgå i beregningen af tilgængelighed. Visma Enterprise vil tage rimelige tiltag i forhold til redundans, overvågning og platformsadministration som er nødvendige i forhold til at tilvejebringe det omtalte tilgængelighedsniveau.

### Hændeshåndtering

#### Supportdækning

Kundesupport til EasyCruit leveres på baggrund af den valgte supportpakke og i løbet af det tidsrum (supportperiode), der fremgår af Supportpanelet.

### Hændelsesnotifikation

Hændelser rapporteres og spores, som det fremgår af EasyCruits Supportpanel.

Visma Enterprise gennemgår det tildelte alvorlighedsniveau og kan ændre det til et højere eller lavere niveau i samråd med Kunden. Kunden kan spore og opdatere problemstatus via supportportalen eller telefonisk.

### Sikkerhedsnotifikation

I tilfælde af brud på datasikkerhed, som påvirker Kunden, vil Visma Enterprise kontakte Kunden. Et brud på datasikkerhed, som omfatter personlige data, vil blive meddelt i overensstemmelse med gældende persondata lovgivning.

### Hændelseshåndtering

En hændelse er en begivenhed, hvor EasyCruit ikke fungerer som angivet i ydelsesbeskrivelsen, og (hvis den indberettes af Kunden) meddeles Visma Enterprise via Visma Community. Mangel betyder en fejl, der forårsager uventet adfærd i EasyCruit.

Alle hændelser tildeles et unikt sagsnummer og kategoriseres efter alvorlighed i overensstemmelse med følgende definitioner:

ALVORLIGHEDSGRAD 1 – kritisk	
Definition	Kritisk produktionsproblem, der påvirker alle brugere, herunder fejl i infrastruktur. Problemer med tilgængelighed eller dataintegritet uden mulighed for workaround.
Reaktion*	Visma Enterprise svarer inden for 1 (én) time, og nødsupport vil foregå på engelsk.
Serviceniveauforpligtelse	Visma Enterprise vil tilvejebringe løbende support i løbet af Supportperioden, indtil problemet er løst eller der er implementeret en workaround.

ALVORLIGHEDSGRAD 2 – høj	
Definition	En alvorlig påvirkning af forretningen, der påvirker mange brugere og forhindrer brug af én eller flere vigtige funktioner i EasyCruit eller forårsager præstationssvækkelse. EasyCruit er i drift med i begrænset omfang. Der kan være en manuel workaround tilgængelig, men den vil være temmelig kompliceret.
Reaktion*	Visma Enterprise reagerer inden for 2 (to) timer inden for supportperioden.
Serviceniveauforpligtelse	Visma Enterprise vil tilvejebringe løbende support i løbet af supportperioden, indtil problemet er løst eller der er implementeret en workaround. Hvis problemet defineres som en mangel, og der er behov for en patch, vil der blive taget hånd herom i løbet af arbejdstiden hos det tilknyttede udviklingscenter, der befinder sig i EMEA.

ALVORLIGHEDSGRAD 3 – mellemhøj	
Definition	EasyCruit er i drift, men der er funktionelle begrænsninger eller mangler, som ikke er kritiske for den daglige drift. En manuel workaround kan være mulig.
Reaktion*	Visma Enterprise reagerer inden for 1 (én) dag inden for supportperioden.
Serviceniveauforpligtelse	Visma Enterprise vil arbejde på sagen i løbet af supportperioden, indtil problemet er løst eller der er implementeret en workaround. Hvis problemet defineres som en mangel, vil det blive indstillet til udbedring i forbindelse med den næste tilgængelige release.

ALVORLIGHEDSGRAD 4 – lav	
Definition	Mindre Hændelse, der påvirker et mindre antal brugere, teknisk forespørgsel eller "hvordan gør jeg"-spørgsmål relateret til en EasyCruits funktionalitet.
Reaktion*	Leverandøren reagerer inden for 2 (to) dage inden for Supportperioden.
Serviceniveauforpligtelse	Visma Enterprise vil arbejde på sagen i løbet af Supportperioden, indtil problemet er løst, eller der er implementeret en workaround. Hvis problemet defineres som en mangel, vil det blive taget i betragtning til udbedring i forbindelse med en fremtidig Release.

\* Reaktion betyder, at Visma Enterprise har givet kunden feedback om, at hændelsesnotifikationen er modtaget og blevet tildelt et alvorlighedsniveau.