

Co3

Et selskab i Visma

Co3 Serviceaftale BASIS

Generelt

Introduktion

Serviceaftalen træder i kraft efter lancering af en løsning. Serviceaftale BASIS er udgangspunktet for samarbejde med Co3 hvis ikke andet er aftalt. Serviceaftalen definerer samarbejdet omkring support og vedligeholdelse af etableret webløsning.

Support

Åbningstid

08:00 – 16:00 på hverdage mandag-torsdag og 08:00 – 13:00 på fredage.

Support-Telefon: 97 250 333

Support-mail: support@co3.dk

Udenfor åbningstid

Support uden for almindelig åbningstid kræver udvidet serviceaftale som giver adgang til driftsvagttelefonen.

Opgavetyper og procedurer

Her defineres opgavetyper og de procedurer der knytter sig til disse.

Telefonsupport

Telefonsupport er sager som ringes ind til Co3-support. Telefonsupport afsluttes i telefonen. Disse sager oprettes ikke i Zendesk. Timeforbrug registreres og afregnes efter forbrugt tid på månedsregning. Der laves ikke yderligere rapportering.

Supportsager

Supportsager er sager som ikke kan afsluttes i telefonen, som umiddelbart vurderes til under 8 timer.

- Supportsager oprettes Zendesk med sagsnummer.
- Timeforbrug registreres og afregnes efter forbrugt tid på månedsregning.
- Der laves ikke yderligere rapportering.

Opgaver

Opgaver er sager der estimeres.

- Opgaver oprettes af i Zendesk med sagsnummer.
- Opgaven beskrives og estimeres af Co3.
- Opgaven accepteres og igangsættes af kunden.
- Opgaver registreres på selvstændigt job og faktureres efter forbrugt tid indenfor rammerne af estimat med reference til sagsnummer.
- Der laves ikke yderligere rapportering.
- Analyse og opgavekonkretisering afregnes som support.
- Estimater har en levetid på 30 dage fra afgivelse.

Projekter

Projekter er opgaver som vurderes at tage over 50 timer samt at have en kompleksitet der stiller krav om projektbeskrivelse og projektledelse. Projekter ses som selvstændige aftaler der falder udenfor denne serviceaftale.

Fakturering

Her defineres hvordan support og serviceopgaver faktureres.

Timepriser

Servicetimer afregnes til 995 pr. time.

Fakturerings-principper

Support faktureres efter forbrugt tid. Dokumenteres med timeregistrering på månedsfaktura.

Opgaver faktureres efter forbrugt tid indenfor rammerne af estimat. Der accepteres en margin på +/- 25 pct. Afvigelser herudover kræver dokumentation for en ændret eller mere omfattende opgave.

Fejlsøgning ses i udgangspunktet som en fakturerbar ydelse. Herunder håndtering af support-cases hos Dynamicweb. I forbindelse med fejlsøgning der overstiger retningslinjerne for support, defineres en opgave der accepteres inden den igangsættes.

Fejlretning i udvikling leveret af Co3 er uden beregning for kunden.

Fejlretning af fejl i Dynamicweb der løses af Dynamicweb er uden beregning for kunden.

Fejlretning af fejl i Dynamicweb, der udbedres af Co3, faktureres.

Kunden skal meddele Co3 evt. fejl og mangler senest 14 dage efter Co3 har overleveret webløsningen og evt. fremtidige udvidelser til kunden. Efter de 14 dage betragtes løsningen som accepteret og evt. fejl og mangler afregnes særskilt.

Vedligehold

Co3 har ansvaret for vedligeholdelse af webplatformen. Der er defineret følgende faste indsatser. Indsatser herudover aftales ad-hoc og betragtes som selvstændige projekter.

Dynamicweb

Vi opdaterer efter behov. Det vil sige at løsningen kun opgraderes hvis Co3 vurderer at der er behov for det. Det betyder at vi IKKE automatisk opdaterer platformen med nye versioner. Opdatering af Dynamicweb afregnes som en support-opgave.

Framework

Espresso og delelementer af Espresso (eks. bootstrap) kan i udgangspunktet ikke opgraderes i den eksisterende løsning. Håndtering af fremtidige krav til browsere og breakpoints håndteres ligeledes ad-hoc som selvstændige projekter.

3. part komponenter

Vi opdaterer evt. 3. parts komponenter (eks. GoogleMaps API) efter behov på løsningen. Opdatering af 3. part håndteres og afregnes som support-opgave.

Opsigelse

Løsningen indeholder flere delelementer som skal opsiges såfremt denne ønskes lukket.

Dynamicweb

Der er et opsigelsesvarsel på 6 mdr. ved udgangen af en faktureringsperiode (op til 12 mdr.).

Hosting

Co3 hostingaftale skal opsiges senest 3 mdr. før ny periode påbegyndes.

Pris

Takster

Indenfor åbningstid – afregnes efter gældende timetakst på 995 kr.
kr. Der afregnes pr. påbegyndt kvarter. pr. time

Udenfor åbningstid (kræver udvidet serviceaftale) 1.990 kr.
pr. time

TILKØB:

Månedligt abonnement for dedikeret beredskab på 2 x 2 4.000 kr.
medarbejdere. pr. md.

Vedligehold: 300 kr. pr. md
Vi kigger din løsning igennem hver 3 md, rydder op i log-
filer, fjerner gamle data fra papirkurven i Dynamicweb. Du
undgår at din løsning sander til i unødvendige data. pr. løsning

Performance: 350 kr. pr. md
Vi overvåger din performance sammenlignet med
sidste "maintenance" og rapporterer findings. pr. løsning

Statistik oprydning: 150 kr. pr. md
Din løsning samler data til statistik formål og den bliver ved
og ved, efter nogle år, begynder løsningen at blive langsom
pga. data. Vi sletter det for dig. pr. løsning.
