

Vedlegg 2

Tjenestebeskrivelse, Krav til tjenestekvalitet, Implementering og Vederlag og betalingsbetingelser

Versjon: 05. august 2023

Innhold

1.	Tjenestebeskrivelse.....	2
1.1	Spesifikasjon av programvare (SaaS) i Tjenestene	2
1.2	Oppsett, opplæring, endringer mm.....	2
1.3	Krav til tjenestekvalitet (SLA).....	2
1.4	Supporttjeneste – feilretting, endringsønsker og support	2
1.5	Etablering av Tjenestene	2
1.6	Innhold i Tjenestene	2
2.	Krav til tjenestekvalitet	3
2.1	Innledning.....	3
2.2	Tjenestenivå og overvåking: Håndteringsprosedyre for hendelser	3
2.3	Tjenestene og erstatninger.....	4
2.4	Kompensasjon	4
2.5	Kompensasjonsnivåer	4
3.	Implementering – innhold, tillegg og forutsetninger.....	5
3.1	Innhold i prosjektaktiviteter	5
4.	Vederlag og betalingsbetingelser	5
4.1	Implementering	5
4.2	Årlig Abonnementsavgift	5
4.3	Fakturering og betalingsbetingelser	5
4.4	Oversikt hva som inngår/ ikke inngår i fakturering	6

Sign.

--	--

1. Tjenestebeskrivelse

1.1 Spesifikasjon av programvare (SaaS) i Tjenestene

Spesifikasjonen av programvare i Tjenestene er spesifisert i Avtalen.

1.2 Oppsett, opplæring, endringer mm

Leverandøren setter opp Tjenestene i henhold til Kundens krav og ønske. Senere administrasjon og oppsett av Tjenestene ivaretas av Kunden. Håndtering av alle relaterte arbeidsprosesser ivaretas av Kunden.

Kunden forplikter seg til å ha minimum en superbruker på 4human HRM, som innehar tilstrekkelig kompetanse til å ivareta daglig systemadministrasjon, samt opplæring av andre interne brukere hos Kunden. Opplæring inngår ikke i Tjenestene og avtales og faktureres separat.

Programvareløsningene tilbys som en tjeneste (SaaS), og det er opp til Kunden som bedrift å påse at sluttbrukerne overholder bedriftens interne bestemmelser for IKT-sikkerhet, og at PC som benyttes ved pålogging er i samsvar med disse bestemmelsene.

Leverandøren skal etablere, drifte, vedlikeholde og forvalte den infrastruktur med tilknyttede systemer som er nødvendig for å levere Tjenestene. Leverandøren skal i tillegg utføre de oppgaver knyttet til Tjenestene som er nærmere spesifisert i dette bilaget.

Endringer i Tjenestene vil publiseres i releasenotes på denne adressen: <https://4humanhrm.no/support/>

1.3 Krav til tjenestekvalitet (SLA)

Tjenestekvaliteten er beskrevet i punkt 2.

1.4 Supporttjeneste – feilretting, endringsønsker og support

Leverandørens supporttjeneste er Kundens primære kontaktpunkt for alle henvendelser. Formålet med supporttjenesten er å gi Kundens superbrukere support på Tjenestene, og gi svar på aktuelle spørsmål og avklare problemstillinger som måtte oppstå i forbindelse med bruk av programvaren i Tjenestene. Supporttjenesten inkluderer ikke opplæring i bruk av programvareløsningene som inngår i Tjenestene. Supporttjenesten inkluderer ikke support eller opplæring i HR- eller QM-faglige spørsmål og oppgaver. Følgende kontaktpunkter skal benyttes for support:

- 4human HRM V8: tlf. 97 00 99 95, support@4humanhrm.no. Det vil kun være navngitte superbrukere hos Kunden som har tilgang til supporttjenesten.

1.5 Etablering av Tjenestene

Tjenestene etableres av Leverandøren som beskrevet i dette bilaget. Prosessen frem til og tidspunktet for etablering avtales som en del av prosjektet og fremgår av prosjektplanen som tas frem i prosjektet.

Kunden bekrefter at det oppgitte antall ansatte i ordrebekreftelsen er korrekt, og skal uoppfordret varsle Leverandøren om endringer i dette antallet.

1.6 Innhold i Tjenestene

Tjenestene omfatter drift og tilgang til de nettbaserte Tjenestene og integrasjoner spesifisert i punkt 1.1, samt kundeservice og vedlikehold, slik:

Sign.

--	--

Tjeneste	Spesifikasjon	Vedlikehold	Support
4human HRM	Moduler som beskrevet i punkt 1.1.	Tjenestene tilbys «as is» / «som den er». 4human vil løpende oppdatere og vedlikeholde Tjenestene og forbeholder seg retten til å gjøre endringer, uten å informere Kunden om dette. Ved vesentlige endringer i Tjenestene, vil 4human informere Kunden i rimelig tid før endringen blir iverksatt, ref. punkt 1.2. Kunden er selv ansvarlig for oppdatering av sitt eget innhold i Tjenestene.	JA, ved de respektive kundesentrene for Tjenestene spesifisert i punkt 1.1.
Active Directory	Koblinger som beskrevet i punkt 1.1.	Ja, koblingen vedlikeholdes fortløpende av 4human HRM for sitt oppsett av AD/ADFS oppsettet. Kunden har selv ansvar på sin side for tilsvarende oppsett.	JA, ved de respektive kundesentrene for Tjenestene spesifisert i punkt 1.1. Kundesentrene gir ikke brukerstøtte på bruk av Microsofts tjenester og produkter.
SSO	Som beskrevet i punkt 1.1	Ja, for tjenester som 4human er ansvarlig for.	JA, ved de respektive kundesentrene for Tjenestene spesifisert i punkt 1.1.

2. Krav til tjenestekvalitet

2.1 Innledning

Denne Service Level Agreement (SLA) beskriver avtalt service-nivå på Tjenestene og vilkårene for erstatning.

2.2 Tjenestenivå og overvåking: Håndteringsprosedyre for hendelser

Leverandøren håndterer feilsøking av hendelser i henhold til spesifikasjonen i tjenestebeskrivelsen for 4human HRM.

Partene har avtalt definisjon av prioriteter og responstid i henhold til nedenstående tabell. Prioriteten til en hendelse settes i Leverandørens kundesøttesystem.

I åpningstiden 08:00-16:00 måles responstid fra tidspunktet Kunden har rapportert hendelsen til Leverandørens kundesupport, via web-support på Leverandørens hjemmesider.

Prioritet	Beskrivelse	Eksempel	Feilsøking starter
1 Kritisk	Feil i funksjonalitet som hindrer de fleste av kundens brukere å bruke 4human HRM Tjenestene.	Kritiske feil eller Tjenestene er nede	Innen fire (4) timer og fortsetter innenfor ordinær arbeidstid inntil Tjenestene er tilbake i produksjon.
2 Høy	Feil som er til betydelig hinder for bruk av 4human HRM Tjenestene grunnleggende operasjoner eller hindrer tilgang for dedikerte brukere	Avvik i Tjenestene er til stort hinder for bruk av Tjenestene. Server eller web-tilkobling er delvis utilgjengelig.	Innen åtte (8) timer og fortsetter innenfor ordinær arbeidstid inntil Tjenestene er tilbake i produksjon.

Sign.

--	--

3 Middels	Feil i funksjonalitet som har begrenset innflytelse og ikke hindrer grunnleggende drift, servicekvalitet eller ytelse.	Problemet er begrenset, Tjenestene er tilgjengelige via kortsiktige tiltak (løsninger) eller utførelse har ikke gått ned bemerkelsesverdig.	Innen fem (5) virkedager. Korreksjonen kan gjøres tilgjengelig i den neste tilgjengelige versjon/oppdatering.
4 Øvrige	Hendelser som ikke er klassifisert i kategori 1-3.	Standard Tjeneste bestillinger/eller forespørsler, for eksempel forespørsler om ytterligere funksjonalitet.	Innen fem (5) arbeidsdager

2.3 Tjenestene og erstatninger

Ved avbrudd har Kunden rett til kompensasjon når avbrudd skyldes Leverandøren. Regler for kompensasjon er i samsvar med tilgjengelighet av Tjenestene. Leverandøren er ikke ansvarlig for eventuelle driftsavbrudd forårsaket av Kunden eller tredjepart (eksempel Progress, Citrix, AWS Driftssenter, Microsoft eller nettverksoperatør).

Det gis ingen kompensasjon på grunn av planlagt avbrudd ved vedlikehold, kritiske sikkerhetsoppdateringer eller Force Majeure.

2.4 Kompensasjon

Grunnlaget for tilgjengelighet av Tjenestene er beregnet for hverdager mellom 08:00 til 16:00. Erstatning gjelder i forhold til tilgjengelighet på Tjenestene og ikke kvaliteten på den. Reglene for kompensasjon trer i kraft tre (3) måneder etter at Tjenestene er gjort tilgjengelig for Kunden og tjenestefakturerings har startet. Tilgjengeligheten måles på kvartalsvis basis.

2.5 Kompensasjonsnivåer

Hvis Tjenestene er tilgjengelig mindre enn 97,5% per måned på hverdager fra 08:00 til 16:00 norsk tid, vil den månedlige avgiften reduseres ifølge listen nedenfor.

Tilgjengeligheten i % er beregnet som følger: $(1 - (H - K - S) / P) * 100$.

H: Total avbrytelse (timer)

K: Avbrudd som skyldes Kunden eller tredjepart (timer)

S: Planlagte avbrudd i arbeidstiden (timer)

P: Antall timer i referansemåned

Tilgjengelighet %	Kostnad %
100 – 97,5 %	100 %
97,4-94 %	95 %
93,9-90 %	90 %
Mindre enn 90 %	Tilfelle for tilfelle 50 %

Kostnad % angir hvor mange prosent av den avtalte månedlige avgiften Kunden skal betale. Beregningen er basert på rapporter som tilbys av Leverandøren. En forutsetning for kompensasjon er at Kunden har meldt hendelsen til Leverandøren via web-support.

Sign.

--	--

3. Implementering – innhold, tillegg og forutsetninger

3.1 Innhold i prosjektaktiviteter

Etablering håndbøker inneholder følgende:

- Opprette instans for håndbøker i 4human HRM V8
- Etablere unike brukere av håndbøkene med separat og unik pålogging
- Etablere aktuelle håndboksmaler
 - Lære opp håndboksadministrator i løsningen
 - o Sette opp tilganger og tilgangsgrupper
 - o Registering av brukere
 - o Redigere håndbøker
 - Ut fra ønske og behov kan 4human bistå med redigering og innlegging av kundespesifikt innhold i håndbøkene

4. Vederlag og betalingsbetingelser

4.1 Implementering

Implementeringsprosjektet er beskrevet i **punkt 3 i Avtalen**. Fakturering av medgått tid skjer etterskuddsvis hver måned. Ved avtalt fastpris faktureres i henhold til punkt 4.3.

4.2 Årlig Abonnementsavgift

Tjenestene er basert på en årlig abonnementsavgift, som inkluderer drift, support og vedlikehold (oppdateringer). Årlig abonnementsavgift faktureres forskuddsvis hvert år, basert på gjennomsnittet av antall ansatte hos Kunden. Moduler som inngår i Tjenestene, er beskrevet i Avtalen.

4.3 Fakturering og betalingsbetingelser

Følgende gjelder for fakturering:

Årlig abonnementsavgift (ARR) faktureres:

- 50% ved kontraktsinngåelse
- 50% etter at Tjenesten er tilgjengelig med data, senest 60 dager etter kontraktsinngåelse.

Konsulenttimer:

- Fakturers løpende etterskuddsvis hver måned.
- For fastpris prosjekter gjelder følgende:
 - 50% faktureres når Tjenesten er tilgjengelig med data
 - 50% faktureres når Tjenesten er ferdigstilt etter prosjektplan, senest 45 dager etter første fakturering

Følgende betalingsbetingelser gjelder:

- Reisetid faktureres med 50 % av timepris
- Reise og diett faktureres etter statens regulativ
- Andre kostnader faktureres etter regning
- Support i helger og helligdager faktureres med 100 % tillegg
- Minste fakturerbare enhet er 0,5 time.
- Tjenesten (årlig abonnementsavgift) faktureres forskuddsvis for 12 måneder.
- Alle priser er eksklusive merverdiavgift.

Sign.

--	--

4.4 - Oversikt hva som inngår/ ikke inngår i fakturering

Oversikten viser hvilke aktiviteter som utløser fakturering til kunden.

Kostnadselementer	Fakt. JA	Fakt. Nei	Kommentarer
TJENESTE: PROGRAMVARELØSNING			
Bestilling økning i antall lisenser (ansatte)	X		100% av avtalt pris
Bestilling nye moduler	X		100% av avtalt pris
Løpende tilgang til Tjenestene		X	Inkludert i Tjenesteavtalen
Oppgradering og nye versjoner		X	Inkludert i årlig Tjenesteavtale
Databackup		X	Inkludert i Tjenesteavtalen
Endringsønsker med oppjustert prioritert	X		Får høyeste prioritet av endringsønsker
Endringsønsker generelt		X	4human HRM vurderer behov og prioritet
Ad-hoc oppgaver	X		Minimum 2 timer
Videreutvikling iht. Leverandørens planer		X	Inkludert i Tjenestesavtalen
TJENESTE: SUPPORT			
Superbrukere mellom kl 08 - 16 virkedager		X	Norsk tid. Inkludert Tjenesteavtalen
Estimering av endringsønsker		X	Inkludert Tjenesteavtalen
Hvor 4human HRM er årsaken til feilen		X	Inkludert Tjenesteavtalen
Hvor kunden er årsaken til feilen	X		Pr. time og iht. gjeldende timepris
Bestillinger (eks dataeksport, restore)	X		Pr. time og iht. gjeldende timepris
«Nødopplæring på sparket», eks via nettmøte	X		Pr. time og iht. gjeldende timepris
Svare på kundespesifikke spørsmål/skjemaer/dokumenter	X		Pr. time og iht. gjeldende timepris
Kundeinitiert support i helger og helligdager	X		100% tillegg på gjeldende timepris
KONSULENTTJENESTER			
Produktopplæring	X		Fakturering pr. time iht. gjeldende prisliste
Konsulentttjenester (Rådgiving, bistand etc)	X		Iht gjeldende timepris
Single Sign On (SSO) og brukeroppdatering HRM	X		Gjelder også Azure
API-pakker	X		Abonnement pr. år iht prislister
REISER (der kunden ber om dette)			
Minstepris oppmøte hos kunde	X		3,5 timer iht gjeldende timepris
Reisetid	X		50 % av timepris (av total reisetid)
Reisekostnader etter regning	X		Faktureres etter statens regulativ
Kunden avlyser avtalt konsulentoppdrag	X		Faktureres 50% av avtalt tilstedeværelse hos Kunden
REISER på 4humans eget initiativ			
Avlysning av møter		X	
4human HRM AS eller 4human TQM AS avlyser kundeavtale		X	

Sign.

--	--