

Appspace infoskjerm

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 1.7.2020 for Løpende Leveranser.

1 Om Appspace

Appspace er et system for distribusjon av innhold til infoskjermer. Systemet inkluderer en webbasert portal for administrasjon og konfigurasjon og er en brukervennlige plattform som lar deg styre hva du vil vise, når du vil vise det og til hvilke enheter.

2 Generelle Betingelser

Tjenesten leveres under gjeldende Generelle Betingelser som publisert på Leverandørens nettsted. Dersom det er motstrid mellom Generelle Betingelser og denne Tjenestebeskrivelse har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

2.1 Andre Betingelser

Tjenesten leveres i henhold til betingelser i Leverandørens gjeldende Tjenestebeskrivelse «1. Support» som publisert på Leverandørens nettsted.

3 Tjenesteinnhold

Tjenesten inkluderer:

- Webbasert portal for administrasjon, konfigurasjon og distribusjon av innhold
- Felles plattform for Infoskjerm/videovegg, møteroms booking, kioskmodus/touch og TV
- Enkel publisering med full fleksibilitet i forhold til når og hvor
- Ferdige maler (Cards)* med integrasjon og publisering av nåtids data

*Cards er en rekke ferdige maler som er enkle å konfigurere og publisere <https://www.appspace.com/cards/>

4 Etablering

Tjenesten belastes med 1 måneds grunnkost abonnementsavgift for etablering av grunnleggende tjeneste og bestilte tilleggstjenester. Tjenesten faktureres fra og med etableringstidspunktet. Etableringen inkluderer:

- Etablering av Kundens tilstedeværelse på plattformen med avtalt funksjonalitet
- Registrering av Kundens administrator
- Inntil 30 minutters gjennomgang av systemet med Kundens administrator.

5 Drift og Support

Tjenesten inkluderer all teknisk drift og feilretting av løsningen.

Tjenesten inkluderer fri Support i henhold til Leverandørens Tjenestebeskrivelse «1. Support»

6 Produktinformasjon og veiledninger

- [Appspace infoskjerm Produkt- og tjenesteinformasjon](#)
- [Appspace infoskjerm veiledninger](#)

7 Tilleggstjenester

Opprette/tilpasse kundespesifisert Cards kan leveres som Timebasert Konsulentttjeneste i henhold til Leverandørens Tjenestebeskrivelse.

<https://www.appspace.com/design/gallery/5-design-best-practices-for-cards/>

8 Priser og fakturering

Gjeldende tjenestepriiser er angitt på Leverandørens nettsted.

8.1 Grunnabonnement

Appspace leveres som et månedsbasert avspillerabonnement pr avspiller Kunden benytter.

- Engangs etableringskost pr avspiller belastes ved etablering, tilsvarende 1 måneds grunnkost.
- Appspace infoskjerm månedlig abonnement
 - Inkludert 1 avspillerlisens.
 - Leveranse i henhold til SLA tabell i senere avsnitt

Fakturaperiode er 3 måneder av gangen. Tjenestene faktureres 1 måned før periodestart.

9 Oppsigelse og terminering

Tjenesten har 12 måneders bindingstid gjeldende fra etableringsdato. Etter bindingstidens utløp kan Tjenesten sies opp med virkning fra utløp av påfølgende fakturaperiode. Oppsigelse sendes skriftlig til salg@braathe.no.

Tjenesten termineres ved utløp av kundens siste fakturaperiode.

Kundens systemer og data vil kunne gjenopprettes inntil 14 dager etter terminering, deretter slettes dataene permanent fra Leverandørens systemer.

10 Appspace infoskjerm SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Løsningsplattform	Kunde får en dedikert instans på en felles plattform
Support	Inkludert
Teknisk feilretting	Inkludert
Feilretting funksjonsfeil og logikkfeil	Inkludert ved konstatert feil
Identitet	Kun for administratorer og publiserer, opprettes ved etablering.

Autentisering	Innebygd autentisering
Produkt- og sikkerhetsoppdateringer	Inkludert
Servicevindu	Ukentlig hver torsdag kl 22:00 – fredag kl 06:00
Backup	Daglig backup av Kundens oppsett og data er inkludert
Backup Historikk	Leverandøren lagrer siste 14 daglige backuper
Overvåkning	Teknisk infrastruktur overvåkes med varsling til Leverandøren.
High Availability	Tjenesten driftes på høy-ytelse HA Cluster og er dermed beskyttet mot feil i enkeltkomponenter.
RPO	24 timer ved teknisk havari. 48 timer ved katastrofehendelse i Leverandørens primære Datasenter
RTO	6 timer gjeldende 24/7 ved teknisk havari. 72 timer ved katastrofehendelse i Leverandørens primære Datasenter
Feilretting	Feilretting kan medføre tilbakelegging av siste funksjonelle backup.
Oppetidsforventning	Minimum 99,7%
Beregningsperiode for Oppetidsforventning	24/7 beregnet pr. kvartal. Nedetid i servicevindu er ikke medregnet i beregningsperioden.
Kompensasjon ved brudd på oppetidsforventning	Nei

11 Forklaringer

RPO: Recovery Point Objective – Målsetning om maksimalt tidsvindu for datatap

RTO: Recovery Time Objective – Målsetning om maksimal tid for gjenoppretting av tjenesten

12 Kompatibilitet

AppSpace er kompatibel med følgende visningsenheter:

- ChromeBox
- Microsoft Windows 10
- webOS v 4.0 og nyere integrert i enhet

13 Funksjonalitet i tjenesten

Tjenesten leveres «som den er» ved etableringstidspunktet. Leverandøren skal i samarbeid med produsent etter beste evne rette innrapportert og konstatert kode/funksjonsfeil i tjenesten innen rimelig tid. Retting av kode/funksjonsfeil kan innebære endring av funksjonalitet.

Melding av antatt kodefeil skal gjøres skriftlig til support@braathe.no med beskrivelse av feil, stegvis forklaring på hvordan fremprovosere feil og annen nødvendig informasjon. Leverandøren vil først verifisere om det er en faktisk kodefeil. Kunden må kunne bistå Leverandøren ved diagnose av feil inkludert skjermdeling under fremprovosering av antatt feil.

Leverandøren står fritt til å utvide inkludert funksjonalitet i Tjenesten.

Leverandøren kan velge å levere fremtidige tilleggsfunksjoner som Tilleggstjeneste med egen pris.