

Tjenestebeskrivelse for PDS Bookingsystem 2.0

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 1.12.2024 for Løpende Leveranser.

1 Om PDS Bookingsystem

PDS Bookingsystem er en webbasert applikasjon for bestilling av reiser og oppdrag for tur- og eventoperatører. Denne leveres til Kunden via sikrede internettprotokoller.

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 består av ulike moduler som inkluderer:

PDS Booking inneholder:

- Basismodul (inkl. 1 admin bruker)
- Adminbruker
- Operatør
- Sjåfører med tilgang til sjåførportal (1-10)
- Ekstra sjåfør med tilgang til sjåførportal pr. stk.
- Ekstra sjåfør med tilgang til timeregistrering pr. stk.
- SMS-tjeneste
- EHF-faktura
- Fakturaintegrasjon
- Ordreintegrasjon

4 Språk

PDS Booking leveres med språk på norsk og engelsk som er valgfri.

5 Eablering

Tjenesten belastes med etableringskost, pris på forespørsel.

Tjenesten faktureres fra og med etableringstidspunkt. Etableringen inkluderer:

- Etablering av basismodul og påfølgende moduler
- Registrering av Kundens administrator

6 Opplæring

Brukerveiledning ligger i portalen. Ytterligere opplæring fås på forespørsel og faktureres etter medgått tid.

7 Drift og Support

Tjenesten inkluderer all teknisk drift, backup og feilretting av plattformen og PDS Bookingsystem programvare.

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

Kontakt info: <https://braathe.no/kundesenter/>

8 Produktinformasjon og veiledninger

Produktinformasjon ligger på Leverandørens hjemmeside: [PDS Booking - Braathe](#).

Veiledning ligger i portalen.

9 Tilleggstjenester

9.1 SMS

9.2 EHF

9.3 Integrasjon mot 3.partssystemer

Google maps

Faktura/økonomisystem

Brønnøysundregisteret

Bestilling av tilleggstjenester på web skal skje skriftlig til support@braathe.no med stikkord «tjenestetype» i emnefelt. Dato og tidspunkt for møtet samt kontaktpersoner hos Kunden må angis i bestillingen samt tidsrom det ønskes beredskap for.

10 Priser og fakturering

Priser fås på forespørsel på salg@braathe.no.

Fakturering kan fås månedlig, kvartalsvis eller årlig.

11 Oppsigelse og terminering

Tjenesten har 12 måneders binding gjeldende fra etableringsdato med automatisk årlig fornyelse. Oppsigelse må skje 3 måneder før fornyelse og sendes skriftlig til support@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. Gjenoppretting gjøres ved konsulentoppdrag bestilt til support@braathe.no og faktureres etter medgått tid.

12 PDS Booking SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Løsningsplattform	Kunde får en dedikert instans på felles plattform
Support	Inkludert (inntil 30 min. per henvendelse fra administrator og operatør)
Identitet	Opprettes ved første gangs pålogging
Autentisering	Brukernavn og passord, samt MFA (via e-post)
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 backup
Overvåkning	Teknisk infrastruktur overvåkes med varsling til Leverandøren.
High Availability	Tjenesten driftes på Microsoft Azure og overvåkes med Microsoft Azure tjenester.
Feilretting	Ved feil blir det foretatt teknisk feilretting omgående
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

13 Funksjonalitet i tjenesten

Tjenesten leveres «som den er» ved etableringstidspunkt som skytjeneste. Det innebærer at systemet er et kontinuerlig levende produkt, hvor det utvikles og vedlikeholdes til enhver tid.

Melding av antatt feil skal gjøres skriftlig til support@braathe.no med beskrivelse av feil. Leverandøren vil først verifisere om det er en faktisk feil. 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.



14 Forbehold og begrensninger

14.1 Krav til klient

Programmet støtter nyeste versjon av nettleser. Anbefaler Google Chrome eller Microsoft Edge.