

Bilag 3 - Managed Service

1 Managed Service

1.1.1 We Act Proactively.

TrueCommerce leverer en Managed Service med det primære formål at forebygge eller håndtere eventuelle fejl, inden de forstyrrer vores kunders medarbejdere, arbejdsgange og / eller forretningsprocesser.

Vores service bygger på vores mange års erfaring og styrke inden for rådgivning kombineret med vores funktionalitet til proaktiv monitorering.

1.1.2 We Provide a Stable and Reliable Service.

TrueCommerces Managed Service omfatter funktionalitet til proaktiv monitorering og håndtering af dokumentudvekslingen mellem vores kunder og deres samhandelspartnere, herunder netværket, hardware, driftssystemer og tilhørende applikationer.

Vores dygtige supportafdeling besvarer opkald og forespørgsler fra både vores kunder og deres samhandelspartnere, når de har behov for hjælp og rådgivning. Dette er alt sammen omfattet af Managed Service-niveauet **Assured Delivery & Connectivity**.

1.1.3 We Simplify a Complex World.

Hvis vores kunde vælger at outsource driften af deres elektroniske samhandel og EDI, kan vi tilbyde at finde frem til årsagen til eventuelle fejlede dokumenter. Når TrueCommerce har identificeret problemet, retter vi fejlen, eller vi kan rådgive kunden i, hvordan de selv kan rette fejlen. Denne service er omfattet af Managed Service-niveauet **Digitalization & Operation**.

I tilfælde af fejl vil vores monitors slå alarm til vores Managed Service-afdeling (ServiceDesk) og – hvis kunden ønsker det – kundens egen tekniske supportafdeling. Eksempler på fejl, som vores monitors vil underrette om, er meddelelser med ukorrekt syntaks, ugyldige data og lignende. Afhængig af fejltypen vil ServiceDesk enten løse fejlen på kundens vegne eller kontakte kunden med henblik på at hjælpe og rådgive dem, til fejlen er løst.

Det mest avancerede Managed Service-niveau – **Business Rules** – består af en række kontroller, som sættes op specifikt til vores kundes forretning. Kontrollerne sikrer, at kundens løsning kører, som den skal, og at de data, der udveksles, ikke er i strid med kundens forretningsprocesser.

Ved køb af niveauet Digitalization & Operation eller Business Rules vil indholdet af niveauet Assured Delivery and Connectivity være inkluderet.

Følgende illustration viser de tre niveauer af TrueCommerces Managed Service samt de tillægsydelser, man kan vælge at tilkøbe, uanset hvilket niveau man vælger.



1.1 De tre niveauer af TrueCommerces Managed Service

Når en kunde køber en Managed Service fra TrueCommerce, skal kunden vælge mellem følgende tre niveauer (det valgte Managed Service-niveau er beskrevet i detaljer i bilag 5 "Statement of Work"):

Managed Service-niveau	Beskrivelse
Niveau 1: Assured Delivery & Connectivity	<i>Assured Delivery & Connectivity</i> sikrer en robust infrastruktur, hvor TrueCommerce løbende monitorerer og driver din løsning, herunder netværket, hardware, driftssystemer og platformen. Ligeledes sikres en stabil dokumentudveksling.
Niveau 2: Digitalization & Operation	<i>Digitalization & Operation</i> sikrer en infrastruktur, der understøtter en problemfri dokumentudveksling uden fejl i meddelelsesstruktur, meddelelsestype, syntaks og data. Eventuelle fejl bliver proaktivt identificeret, rettet og / eller kommunikeret til kunden. Ved at vælge niveauet Validation outsourcer kunden sine mapninger til TrueCommerce, og TrueCommerce kan tilbyde at finde frem til årsagen til eventuelle fejlede dokumenter.
Niveau 3: Business Rules	<i>Business Rules</i> gør det muligt for TrueCommerces kunde at konfigurere en række regler for dataen på deres indgående dokumenter. Reglerne konfigureres på baggrund af arbejdsgange og specifikke scenarier, som kunden definerer for sin forretning inde i applikationen, og har til formål at sikre den bedst mulige datakvalitet. Monitors og alarmer registrerer fejl og giver besked til de

	relevante personer, så de kan tilrette meddelelsen i afsenderens ERP-system og derefter sende et nyt dokument til behandling.
--	---

1.1.1 Assured Delivery & Connectivity – Dokumenthåndtering og infrastruktur

TrueCommerce forstår, at forsinkelser i leveringen eller håndteringen af EDI-dokumenter kan have væsentlige konsekvenser for produktionen eller det endelige leveringstidspunkt – og dermed en tilsvarende negativ indvirkning på vores kundes serviceniveau, tilfredshed og potentielt deres omsætning. Virksomheder, som vælger at benytte TrueCommerces løsning til dokumentudveksling, kan trygt overlade det til ServiceDesk at overvåge leveringen af alle dokumenter. TrueCommerces portal gør det desuden muligt for vores kunder at følge status på forsendelser, meddelelser og dokumenter.

Alle elementer af vores løsning bliver løbende overvåget for at sikre, at alle dokumenter håndteres og behandles korrekt. Dette omfatter netværket, hardware, driftssystemer, tilhørende applikationer samt dokumenthåndteringen.

Eksempler på monitors og alarmer:

- *Trading partner is unknown and not configured*
- *Messages are successfully sent to the trading partners (or VANS)*
- *Messages are successfully received by trading partners (or VANS)*

1.1.2 Digitalization & Operation – Fejlbehandling af meddelelser

ServiceDesk hjælper vores kunder med at løse enhver fejl, der måtte opstå.

Valideringen og fejlbehandlingen i relation til meddelelser afhænger af, hvilken type fejl der er opstået. Valideringsfejl kan overordnet kategoriseres som følger:

- Meddelelsestype ikke kategoriseret: Alle indgående meddelelser evalueres for at fastslå meddelelsestypen (indkøbsordre, ordrebekræftelse, osv.).
- Meddelelsens syntaks er ikke korrekt: Det kontrolleres, om systemet hos TrueCommerces kunde eller deres samhandelspartner har genereret en meddelelse, som er forkert konfigureret eller mangler data.
- Meddelelsen indeholder ugyldige data: Denne fejl kan opstå, hvis systemet hos vores kunde eller deres samhandelspartner genererer en meddelelse, som mangler påkrævet data (f.eks. Unit of Measure (UOM)). For at minimere risikoen for fejl i data kan systemet konfigureres til at tilføje f.eks. nye varekoder automatisk, når meddelelsen behandles.
- Vores throughput monitors kan underrette dig, hvis det forventede antal dokumenter ikke er modtaget og behandlet inden for en angivet tidshorisont.

1.1.3 Business Rules – Monitors og alarmer

Det er muligt at konfigurere regler i applikationen med det formål at understøtte forskellige forretningsscenarier. For eksempel: *“Order numbers must be unique”* og *“An invoice quantity cannot exceed the shipped quantity”*. Meddelelser med fejl kan redigeres og afsendes igen, men den mest almindelige løsning er at oprette en korrekt meddelelse i afsenderens ERP-system og sende en ny meddelelse til behandling.

Eksempler på monitors og alarmer:

- *Message process notifications*: Kan sættes op til at blive sendt via e-mail, hver gang en meddelelse når frem til modtageren, behandles korrekt eller fejler.
- *Match against orders*
- *Check for duplicate orders*
- *Document alerts and notifications*: Underretter TrueCommerces kunde og dennes samhandelspartnere om forretningskritiske begivenheder og overskredne deadlines. Eksempler kan være:
 - *An order was changed as part of the order acknowledgement process*
 - *An order has not been shipped in the specified timescale, or*
 - *An order has been cancelled.*

Ejeren af forretningsprocessen, og ikke TrueCommerce, bærer ansvaret for at reagere på alarmer / notifikationer og rette fejl.

1.2 TrueCommerce ServiceDesk

TrueCommerce Denmark ServiceDesk er vores kundes *single point of contact* ved behov for support. ServiceDesk står til rådighed, hvis vores kunde har spørgsmål, udfordringer med konfigurationen eller datahåndtering eller andre forespørgsler vedrørende løsningen.

Fejlkategori	Definition	Svartid (Inden for almindelig åbningstid)
Kritisk	Løsningen er ikke tilgængelig, og der findes ingen manuel workaround.	1 time
Høj	Problemet er akut, og forretningen er påvirket i høj grad.	4 timer
Medium	Forretningen er påvirket i nogen grad. Løsningen er tilgængelig, og der findes en manuel workaround.	8 timer
Lav	Løsningen er tilgængelig, men den indeholder en fejl, som ikke hindrer brugeren / brugerne i at anvende løsningen.	12 timer

I tilfælde af en fejl, der kan kategoriseres som Kritisk eller Høj, er kunden forpligtet til at kontakte TrueCommerce ServiceDesk, efter kunden har oprettet en sag. Dette er for at sikre, at fejlen håndteres inden for 1 eller 4 timer afhængig af fejlkategorien.

ServiceDesk kan kontaktes via telefon, e-mail eller online selvbetjening.

- TrueCommerce ServiceDesk kan kontaktes døgnet rundt på telefon:
+45 4582 1777

- E-mail: serviceDesk@truecommerce.com
- Online selvbetjening via TrueCommerce Customer Center:
<https://CustomerCenter.TrueCommerce.dk/>

Udenfor almindelig kontortid (kl. 08:00 – 16:00 CET) bliver telefonnummeret til ServiceDesk stillet om til vores eksterne support, som har adgang til TrueCommerce driftssupport.

ServiceDesk har en bred teknisk viden og forventes at løse mere en 97 % af alle supportsager. Uløste first level-sager eskaleres til second-level support. Second-level support kan være forbundet med et gebyr, og vores kunde vil på forhånd få direkte besked herom.

1.2.1 Kontaktpersoner for eskalering

På følgende side kan du finde kontaktinformation på de medarbejdere, du kan eskalere din supportsag til: <https://www.truecommerce.com/dk-da/serviceDesk>.

1.3 Vedligeholdelse af løsningen

1.3.1 Løsningsoptimering

Der foretages optimering af løsningen hver nat cirka kl. 3.00 i 3-5 minutter. I dette tidsrum stilles dokumenterne i kø og behandles, straks efter at servicevinduet er lukket.

TrueCommerce Denmarks driftsmæssige opetid på 24x7x365 afbrydes kun af planmæssige servicevinduer.

1.3.2 Servicevinduer og afbrydelse af TrueCommerce Denmarks services

1.3.3 Planmæssige afbrydelser

TrueCommerce Denmark forbeholder sig retten til at afholde servicevinduer løbende for at forbedre vores services. Vedligeholdelse og systemopdateringer foretages i det omfang, det er nødvendigt. Nogle dele af løsningen kan blive påvirket og være utilgængelige i det tidsrum, vedligeholdelsen udføres.

1.3.4 Ekstraordinære afbrydelser

Under særlige omstændigheder som f.eks. omfattende installationer eller systemændringer kan det være nødvendigt at planlægge et ekstraordinært servicevindue.

1.3.5 Notifikationer vedr. afbrydelser

Alle ekstraordinære servicevinduer eller større afbrydelser i vores service vil blive kommunikeret til de pågældende kontaktpersoner hos vores kunde.

1.4 Kundens ansvar

TrueCommerces kunde er til enhver tid ansvarlig for at fremsende opdateret kontaktinformation til TrueCommerce Denmark. TrueCommerce opfordrer vores kunder til at oplyse fælles mailadresser frem for personlige mailadresser for at sikre, at kontaktinformationen forbliver gældende i en længere periode.

Kunden er ansvarlig for i rimelig tid at rette eventuelle fejl inden for de områder, som kunden har kontrol over. Hvis en fejl gentager sig, uden at kunden reagerer, forbeholder TrueCommerce sig retten til at regulere prisen for Managed Service.

I tilfælde af fejl i kategorierne Kritisk og Høj skal kunden kontakte ServiceDesk telefonisk.

1.5 Ændringer til TrueCommerces Managed Service

TrueCommerce Denmark forbeholder sig retten til at ændre og opdatere indholdet af denne beskrivelse af vores Managed Service. Ændringer af denne beskrivelse vil ikke have indvirkning på vores kundes servicekrav eller forringe kundens generelle service level (SLA) eller muligheder for support.

En mere detaljeret beskrivelse af TrueCommerces Managed Service kan hentes fra TrueCommerce Danmarks website: <https://www.truecommerce.com/dk-da/contract-appendices>