

Standard Service Level Agreement (SLA)

1. Innledning

Dette dokumentet beskriver tjenestekvalitet og servicenivå knyttet til Leverandøren sin leveranse til Kunden.

Denne SLA gjelder på generelt grunnlag og angir uttømmende de garantier som Leverandøren gir for de Tjenester som Leverandøren skal yte i henhold til Avtalen. Betingelser og garantiene i SLA gjelder per Tjeneste.

Leverandøren kan med en – 1 – måneds skriftlig varsel til Kunden endre denne SLA.

2. Definisjoner

Avtalen

Avtale om levering av en eller flere Tjenester fra Leverandøren til Kunden, som denne SLA er vedlegg til.

Tjenesten

De(n) tjeneste(r) som angitt i Avtalen og som denne SLA gjelder for

Feilrapportering

Kundens rapportering av feil i henhold til punkt 5.1.

Mindre Feil

Forringet / redusert tjenestekvalitet, eller feil/ forstyrrelser der Tjenesten eller den sentrale funksjonaliteten er delvis uvirksom eller nedgradert som følge av forhold Leverandøren er ansvarlig for, men hvor Tjenesten fortsatt er tilgjengelig for Kunden.

Kritisk Feil

Feil innenfor Leverandørens ansvarsområde som forårsaker at Kunden mister tilgang til Tjenesten.

Servicetid

Tidsintervaller hvor Feilhåndtering utføres, og Nedetid måles.

Responstid

Den tid som går fra Feilrapportering til Kunden mottar tilbakemelding fra Kundeservice om at feilen er registrert og Feilhåndtering påbegynt. Responstid beregnes innenfor avtalt Servicetid.

Løsningstid

Samlet feilrettingstid pr. Feilrapportering til Kundeservice, beregnet fra utløp av garantert responstid og til feilen er løst. Løsningstid beregnes kun for Kritiske Feil innenfor avtalt Servicetid.

Nedetid

Nedetid beregnes innenfor avtalt Servicetid, fra utløp av garantert responstid for Kritisk Feil og inntil feilen er utbedret. Forhold nevnt i pkt. 7 skal ikke inngå i beregningen av Nedetid.

Feilhåndtering

Korrigerende tiltak, på lokasjonen eller ved hjelp av fjerntilgang, for å utbedre og avhjelpe Mindre Feil / Kritisk Feil på aktive Tjenester (Tjenester i bruk).

Vedlikeholdsvindu

Tidsvinduet mellom kl. 00:00 og 06:00 der Leverandøren forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende tiltak, samt vedlikehold på Tjenestene.

Planlagt vedlikehold

Arbeid utført av Leverandøren eller Kunden innenfor Vedlikeholdsvinduet. Planlagt Vedlikehold omfatter også kundespesifikt vedlikehold utenfor Vedlikeholdsvinduet, dersom Kunden har bedt om dette eller dersom Leverandøren har varslet Kunden om at det vil være nødvendig å utføre arbeid utenfor Vedlikeholdsvinduet.

Virkedager

Alle dager unntatt lørdag, søndag, helligdager, 1. mai og 17. mai.

Tilgjengelighet

Prosentvis andel av tiden Kunden har tilgang til Tjenesten, uten Nedetid

innenfor den aktuelle Servicetid for Tjenesten, målt over en Måned. Ved utløp av hver Måned nullstilles målingen.

Tilgjengelighet beregnes i henhold til følgende formel:

Tjenestetilgjengelighet (i %) =

$$\frac{((\text{Servicetid}) - (\text{Nedetid}) - (\text{planlagt vedlikehold innenfor Servicetid})) * 100}{(\text{Servicetid}) - (\text{planlagt vedlikehold innenfor Servicetid})}$$

3. Servicenivå

Tabellen beskriver tjenestekvaliteten:

Feilrapportering	
24 timer i døgnet, 7 dager i uken, 365 dager i året	X
Servicetid	
Virkedager 08.00 – 16.00	X
Responstid	
Kritisk Feil	< 2 timer
Mindre Feil	< 4 timer
Mål for løsningstid	
Kritisk Feil	< 6 timer*
Statusrapport ved kritisk feil	
Metode	E-post SMS eller telefon
Løsningsrapport	
Metode	E-post eller SMS

* Reisetid tilkommer dersom feilen ikke kan løses med fjerntilgang.

4. Vedlikehold og oppgraderinger

Planlagt vedlikehold, som kan påvirke Kundens tilgjengelighet, skal normalt utføres i Vedlikeholdsvindu. Avvik kan forekomme ved planlagt arbeid hos våre underleverandører. Planlagt vedlikehold utenom Vedlikeholdsvinduet som kan ha innflytelse på Kundens bruk eller tilgang til Tjenesten, vil bli varslet av Leverandøren i forkant. Leverandøren vil bestrebe seg på å utføre Planlagt vedlikehold slik at dette i minst mulig grad påvirker Kundens bruk av Tjenestene.

5. Feilhåndtering

5.1 Feilrapportering

Kunden gis mulighet til å melde feil alle dager hele døgnet (24/7/365). Alle henvendelser om feil i Servicetid skal rettes til Kundeservice på e-post eller telefon. Utenfor Servicetid benyttes e-post. Kontaktinformasjon er tilgjengelig på Leverandørens hjemmeside.

Feilmeldingen skal minimum inneholde:

- Kundenummer eller navn
- Berørt tjeneste, feiltype, og beskrivelse av feilen.
- Tidspunkt når feil oppstod.
- Kundens kontaktperson og telefonnummer.

5.2 Feilretting

Feilretting utføres innenfor avtalt Servicetid. Kun Kritisk feil som er innrapportert til Kundeservice vil være med i beregningen for Nedetid. Responstid og Løsningstid beregnes innenfor avtalt Servicetid.

Leverandøren forbeholder seg retten til å avvise og lukke feilmeldinger som ikke gir tilstrekkelig informasjon for å gjøre feilsøking.

Leverandøren forbeholder seg retten til å belaste Kunden for påløpte kostnader for håndtering av feil utenfor Leverandørens ansvarsområde og kontroll.

5.3 Tilgjengelighetsgaranti

Tjenestene har garantert tjenestetilgjengelighet på >99,5%. Akseptert Nedetid for tjenestene er på 0,5%. På infrastruktur med en delleveranse

Standard Service Level Agreement (SLA)

fra en annen leverandør, gjelder en tilgjengelighetsgaranti på >98,5 med mindre annet er skriftlig avtalt.

I kvartal som Kunden har meldt Kritisk Feil til Kundeservice, kan kunden på forespørsel få tilsendt rapport over faktisk tilgjengelighet for det aktuelle kvartalet.

5.4 Statusrapporter

Kundeservice sender på forespørsel statusrapport til Kundens tekniske kontaktpunkt ved Kritiske Feil. Rapporten inneholder korrigerende tiltak som er utført, samt estimert gjestående tid for feilretting.

5.5 Løsningsrapporter

Kundeservice sender på forespørsel rapport til Kundens tekniske kontaktpunkt med feilårsak og de tiltak som er utført ved Kritisk Feil.

6. Kompensasjon

Kun Kritisk Feil rapportert til Kundeservice iht. punkt 5.1 og 5.2 er med i beregningen for Nedetid og kompensasjon.

For Tjenester som involverer leveranse til flere lokasjoner beregnes kompensasjon pr. berørte lokasjon. Kompensasjon beregnes ut fra kvartalsavgift for aktuell Tjeneste og maksimal kompensasjon pr. kvartal kan ikke utgjøre mer enn den prosentvise reduksjon som angitt i tabellen nedenfor. Kompensasjonen kan maksimalt utgjøre 100% av abonnementsavgiften for det aktuelle kvartalet.

Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien i punkt 5.3, gjelder følgende tabell for beregning av kompensasjon:

Tjenestetilgjengelighet pr. kvartal	Kompensasjon
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Krav om kompensasjon, som følge av brudd på garantert tjenestetilgjengelighet må fremmes skriftlig innen 30 dager etter utløp av aktuelt kvartal.

7. Unntak

Nedetid forårsaket av følgende forhold skal ikke inngå i beregningen av Nedetid og Tilgjengelighet:

Planlagt vedlikehold jf. punkt 4.

Brudd på forutsetningene i punkt 8.

- Nedetid forårsaket av kundens eller tredjeparts applikasjoner, utstyr eller fasiliteter, som ikke er levert av Leverandøren.
- Nedetid forårsaket av handlinger eller forhold forårsaket av Kunden eller tredjepart.
- Nedetid som skyldes Force Majeure, herunder strømutfall og brann, samt andre forhold utenfor Leverandørens kontroll.
- Forsinkelser når Feilmeldingen ikke kan stenges f.eks. ved manglende tilbakemelding fra Kunden.
- Miljømessige forhold i Kundens lokaler eller der Tjenesten leveres/utføres (f. eks. elektrisitet, temperatur og fuktighet) jf. punkt 10.
- Kunden gir feil/tilstrekkelig informasjon for nødvendig feilretting.
- Unnlatelser eller feil ved bruk av utstyr, hvor dette skyldes Kunden eller tredjepart.
- Kunden ber Leverandøren utsette feilrettingen.
- Feil eller misbruk av Tjenesten fra Kundens side.

8. Kundens ansvar – forutsetninger

Utpeke en kontaktperson i egen organisasjon.

- Gi umiddelbar og nødvendig tilgang for Leverandørens ansatte, blant annet nødvendig sikkerhetsklarering, adgang til lokaler, fasiliteter for utføring av vedlikehold av Tjenestene.
- Stille med tilgjengelig og tilstrekkelig personell for assistanse og samarbeid med Leverandøren, for utføring av feilsøk og feilretting. Ressursene skal være tilgjengelig tilsvarende avtalt Servicetid.

- Holde Leverandøren til enhver tid oppdatert over Kundens kontaktpersoner og deres e-postadresser og telefon- og telefaksnumre.

9. Endring

En endringsordre betyr endring av eksisterende konfigurasjon, uten at det utgjør ny leveranse. Endringshåndtering vil i prinsippet være delt i 3 elementer:

- Kunden kan selv gjøre endringen via et selvbetjeningssystem.
- Endringen kan utføres av Leverandøren fra fjernarbeidsplass eller systemer knyttet til Tjenestene.
- Endringen krever tilgang til Kundens lokaler.

Endringer som kan utføres uten bytte av utstyr og/eller infrastruktur, vil normalt utføres innen 5 virkedager fra Kundens bekreftelse. Endring av utstyr og/eller infrastruktur som ikke er en del av gjeldende Avtale krever en utvidelse av eksisterende Avtale.

Dersom endringen ikke kan utføres, skal Kunden informeres så snart som mulig. Alternativ løsning vil om mulig bli foreslått. Dersom Kundens ordre blir kansellert, forandret eller omprioritert av Kunden, har Leverandøren rett til å fakturere medgått tid, påløpte kostnader og utlegg mm.

10. Krav til Driftsmiljø utenfor Leverandørens lokaler

10.1 Plassering

Utstyret er tilpasset plassering i et vanlig kontormiljø, med tilstrekkelig plass til at drift- og servicepersonell uhindret kan utføre vedlikehold. Lokalene skal være uten gjennomgangstrafikk, slik at utstyret minst mulig utsettes for støv og annen belastning. Røyking, drikking og spising må ikke forekomme i nærheten av utstyret. Lokalene skal holdes rene.

10.2 Strøm

Spenningsvariasjonene skal være maksimalt (+/- 10 %) for 220V. Nettfrekvens skal ligge innenfor området 50Hz (+/- 2 %). Kursene skal være forsynt med jord. Strømforsyningen skal være fri for forstyrrelser. Dersom spenningsvariasjoner kan forstyrre driften, må spenningsstabilisator og/eller skilletrafo installeres og bekostes av Kunden. Tilstrekkelig strømtilførsel/kontakt skal være fastmontert på vegg eller i skap.

10.3 Temperatur

Temperatur i de lokaler hvor utstyret skal plasseres må ligge innenfor 10°C - 30°C. Temperatursvingninger må ikke overstige 4°C pr. time. Utstyret skal ikke utsettes for elektromagnetisk felt, direkte sol, eller annen varmestråling.

10.4 Ventilasjon

Det skal til enhver tid være tilstrekkelig ventilasjon og kjøling i lokalene hvor utstyret er plassert, og det er Kundens plikt å sørge for at Utstyret er plassert slik at vifter og andre luftåpninger ikke er tildekket og a disse holdes rene og fri for støv og andre fremmedpartikler.

10.5 Luftfuktighet

Luftfuktigheten i lokalene hvor utstyret er plassert skal være innenfor 20 – 85 % Rh. Endringer som overstiger 10 % pr. time må ikke forekomme.

10.6 Intern kabling

Kunden er selv ansvarlig for all intern kabling.

10.7 Ansvar

Forhold omtalt i dette punkt 10, inkludert utstyr utplassert av Leverandøren, er Kundens ansvar.