

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

versjon 2.7, gyldig fra 2017-02-10

INNHOLD

1. INNLEDNING	1
2. DEFINISJONER	2
3. KVALITETSKRAV TIL TJENESTEN	3
3.1 TILGJENGELIGHET	3
3.1.1 NÆRMERE OM UNNTATT TID	3
3.2 RESPONSTID	4
3.3 RAPPORTERING	4
3.4 KLASSIFISERING AV FEIL	4
3.5 RUTINE FEILHÅNDTERING	4
4. SERVICENIVÅ OG RESPONSTID	5
5. SLA-KOMPENSASJON	6

1. INNLEDNING

Dette bilaget inkluderes i Avtalen for kunder som har et høyere Servicenivå enn standard leveringsvilkår.

Formålet med Service Level Agreement (SLA) er å konkretisere servicenivået på Tjenestene som skal leveres av Leverandør til Kunden og det ansvaret som påhviler Leverandør ved brudd på dette.

For å møte dette formålet beskriver SLA:

- Servicenivåene for Tjenestene som Kunden kan abonnere på
- Partenes rettigheter og plikter
- Håndtering av avvik fra SLA-krav
- Refusjonsmodell ved sviktende leveranse ("SLA-kompensasjon")

Dette dokumentet omhandler Tjenesten etter at den er i operativ drift for Kunden.

Tjenesten er å regne som i operativ drift når Kunden eksplisitt har testet og godkjent leveransen.

Tjenesten er også å regne som i operativ drift, om kunden ikke melder inn mangler ved leveransen senest 21 dager etter at Tjenesten er levert (stilltiende aksept).

Kvalitetskrav relatert til nye tjenesteleveranser eller endringsforespørsler, er beskrevet annet sted i Avtalen.

2. DEFINISJONER

BEGREP	DEFINISJON
Avtalt Servicetid	Den periode (dager og klokkeslett) som det ytes Servicetimer fra Leverandør med retting av feil.
Avtalt Tilgjengelighet	Tiden (målt i %) som Tjenesten er tilgjengelig for Kunden, likevel korrigert for Unntatt tid.
Feil	Situasjon der Tjenestene ikke kan benyttes (helt eller delvis) av Kunden og som skyldes forhold som ligger innenfor Leverandørens ansvarsområde.
Feilmelding	Kundens melding om feil til Leverandøren i samsvar med rutinene nedfelt i Avtalen.
Første tilbakemelding til Kunde	Tiden fra feilmelding er registrert hos Leverandør og til Kunden er gitt tilbakemelding første gang.
Måleperiode	Kalendermåned eller kvartal (januar – mars, april – juni, juli – september, oktober – desember).
Nedetid	Antall timer innenfor Avtalt Servicetid som Tjenesten ikke er tilgjengelig for Kunden pga. feil. Nedetid beregnes fra dato + klokkeslett for registrering av alarm eller feilmelding hos Leverandør og beregnes kun innenfor Avtalt Servicetid.
Planlagt arbeid	Forebyggende og korrigerende vedlikehold på Tjenesten utført i regi av Leverandør. Planlagt arbeid som Leverandør bør forstå at vil medføre brudd på Tjenesten, skal primært søkes utført i Servicevindu, med varsling til Kunden minst 5 virkedager før arbeidet starter. Planlagt arbeid kan unntaksvis varsles med kortere frist og/eller utføres utenfor Servicevindu. Dette gjelder typisk ved tidskritiske endringer, ved retting etter uforutsette hendinger og ved avhengighet til 3.part for gjennomføring av arbeidet.
Responstid	Antall minutter/timer fra feilmelding er registrert hos Leverandør, til feilretting er påbegynt. Responstid regnes kun innenfor Avtalt Servicetid.
Rettetid	Antall minutter/timer fra feilmelding er registrert hos Leverandør, til feil er rettet, slik at Tjenesten igjen er tilgjengelig for bruker. Rettetid regnes kun innenfor Avtalt Servicetid.
Servicenivå	Vilkår som regulerer hvilken serviceytelse Kunden mottar fra Leverandør. Det er definert følgende nivå: Utvidet, Optimal Pluss og Optimal 24/7.
Servicetimer	Antall timer som inngår i Avtalt Servicetid per Måleperiode.
Servicevindu	Perioden som Leverandør forbeholder seg retten til å gjennomføre Planlagt arbeid. Servicevindu er definert som natt til torsdag fra 00:01 til 07:00.
Svartid telefon	Antall minutter før besvart telefonhenvendelse fra Kunde.
Unntatt tid	Antall timer som Tjenesten ikke er tilgjengelig for Kunden, men som Leverandør likevel ikke skal kompensere Kunden for, og som derfor medregnes i den Nedetid som ikke kompenseres. Se beskrivelse i punkt 3.

3. KVALITETSKRAV TIL TJENESTEN

Kvalitetskrav til Tjenesten er nærmere beskrevet i punktene nedenfor.

3.1 TILGJENGELIGHET

Avtalt Tilgjengelighet er angitt i Avtalens hoveddokument.

Formel for beregning av tilgjengelighet:

$$\text{Avtalt Tilgjengelighet (\%)} = \frac{\text{Servicetimer i Måleperiode} - (\text{Nedetid} - \text{Unntatt tid})}{\text{Servicetimer i Måleperiode}} * 100$$

Måleperiode er angitt i Avtalen.

SERVICENIVÅ	SERVICETIMER PER MND / KVARTAL
Utvidet	174 / 522
Optimal Pluss	217 / 651
Optimal 24/7	730 / 2190

Brudd på Avtalt Tilgjengelighet medfører en rett for Kunden til å kreve SLA-kompensasjon, se punkt 3.1.1.

3.1.1 NÆRMERE OM UNNTATT TID

Det kan i tilknytning til leveranse av Tjenesten oppstå forhold som Leverandør ikke har kontroll over eller som Leverandør av andre grunner, ikke kan lastes for. Dette er definert som Unntatt tid og kan for eksempel omfatte:

- Feil i Kundens bedriftsinterne nett og utstyr
- Feil bruk av Tjenesten hos Kunden
- Skade på eller tap av Leverandørens utstyr plassert hos Kunden, som Kunden er nærmest til å bære risikoen for
- Planlagt arbeid (i eller utenfor servicevindu)
- Svikt i miljø og infrastruktur i Kundens lokaler, herunder utfall av strøm og manglende kjøling/oppvarming
- Forsinkelser som skyldes at kontaktpersoner hos Kunden ikke er tilgjengelige, manglende tilbakemelding fra Kunden eller at Kunden ikke følger avtalte rutiner i Avtalen.
- Forsinkelser som skyldes at Leverandør ikke har fysisk tilgang til lokaler og utstyr plassert hos Kunden, for å kunne utføre feilretting
- En hindring utenfor Leverandørens kontroll som i vesentlig grad forvansker, fordyrer eller hindrer leveranse av Tjenesten i henhold til Avtalen.

Dersom en Feilmelding mottas hos Leverandør etter at Avtalt Servicetid er stengt, starter beregning av Nedetid når neste Avtalt Servicetid åpner.

3.2 RESPONSTID

Kravet til Responstid gjelder per Feilmelding.

Dersom en Feilmelding mottas hos Leverandør etter at Avtalt Servicetid er stengt, starter beregning av Responstid når neste Avtalt Servicetid åpner.

3.3 RAPPORTERING

Leverandør kan rapportere Tilgjengelighet per Måleperiode til Kunden. Rapportering avtales særskilt mellom partene.

3.4 KLASSIFISERING AV FEIL

ALVORLIGHETSNIVA	DEFINISJON
Kritisk (A)	Tjenesten er helt utilgjengelig for Kunden, for en eller flere av Kundens lokasjoner.
Alvorlig (B)	Tjenesten er delvis utilgjengelig for Kunden, for en eller flere av Kundens lokasjoner.
Lav (C)*	Tjenesten er tilgjengelig for Kunden, med mindre feil eller ustabilitet som medfører små ulemper for Kunden.
Øvrige forhold (D)*	Avvik eller mangler som ikke påvirker bruk av Tjenesten.

**Gir aldri rett til SLA-kompensasjon eller erstatning*

3.5 RUTINE FEILHÅNTERING

Følgende rutine følges ved alle feilmeldinger og forespørsler:

1. Dersom Kunde oppdager feil, plikter Kunden først å undersøke om feilen skyldes forhold som er innenfor Kundens ansvarsområde. Kunden har herunder ansvar for å undersøke om feilen er forårsaket av at:
 - Kunden har feil på eget utstyr, som modem, router, switch, PC eller lignende.
 - Kunden har feil i egen infrastruktur, som strømbrydd, intern kabling, løse kontakter eller lignende.
 - Leverandørens utstyr er skadet eller tapt.
 - At utstyr ikke er restartet eller at det er andre feilårsaker i forhold til Kundens avtalte forpliktelser, herunder sjekk av status på Leverandørens utstyr.
2. Feilmelding rettes til Leverandørens kontaktpunkt som er spesifisert i Avtalen.
3. Dersom feil, skal Leverandør på tidligst mulig tidspunkt i henhold til Servicenivå, informere Kunden om antatt feilårsak og estimert rettetid.
4. Leverandør vil gi statusoppdateringer dersom estimert rettetid blir lengre enn det som er informert om tidligere. Statusmeldinger vil også bli lagt ut på Leverandørens nettside når det er feil som omfatter et større antall kunder.

Det kan være nødvendig at Kunden er behjelpelig med omstart eller oppgir status på kundeplassert utstyr. Det forutsettes at Kunden er tilgjengelig på den aktuelle lokasjonen ved feilsøking.

Dersom feilen skyldes forhold som er innenfor Kundens ansvarsområde, har Leverandør rett til å fakturere for medgått tid, minimum 1 time.

4. SERVICENIVÅ OG RESPONSTID

Servicenivå er angitt i Avtalen.

I tabellen under beskrives vilkårene som gjelder per Servicenivå:

SERVICE-NIVÅ	ÅPNINGSTID KUNDESUPPORT	SVARTID PÅ TELEFON	RESPONSTID	FØRSTE TILBAKEMELDING TIL KUNDE	AVTALT SERVICETID
Utvidet	Kontaktpunkt: Bedriftssupport Mandag-fredag 08:00-20:00*, Lørdag/søndag 10:00-14:00*	3 minutter	15 minutter	1 time	Mandag - fredag 08:00 – 16:00*, med mulighet for betalt feilretting mandag- fredag 16:00-20:00*, lørdag 10:00- 14:00*
Optimal Pluss	Kontaktpunkt: VIP-support Alle dager 00:00-24:00	3 minutter	10 minutter	30 minutter	Mandag - fredag 08:00 – 18:00*, med mulighet for betalt feilretting alle dager 00:00-24:00
Optimal 24/7	Kontaktpunkt: VIP-support Alle dager 00:00-24:00	3 minutter	10 minutter	30 minutter	Alle dager 00:00 – 24:00

* Offentlige helligdager ikke inkludert.

I Avtalen beskrives pristanlegg for avtalt Servicenivå og feilretting utover Avtalt Servicetid.

5. SLA-KOMPENSASJON

SLA-kompensasjon gjelder kun Servicenivå = «Optimal Pluss» og «Optimal 24/7».
SLA-kompensasjonen beregnes i Avtalt Servicetid, ref. punkt 4.

Sanksjonsregimet innebærer følgende:

- Prisen på den berørte Tjenesten, begrenset til den berørte kundelokasjon, er definert som basis for beregning av sanksjon. For pris vises til Avtalen.
- Leverandør belastes med en reduksjon i pris (refusjon til Kunde) ved negative avik fra SLA-krav fastsatt punkt 2.2.1, i samsvar med tabell nedenfor
- Kundens krav på SLA-kompensasjon må fremmes skriftlig til Leverandør innen 30 dager etter at måleperioden er utløpt.
- Den totale prisreduksjonen per måleperiode summeres og differansen gjøres opp samlet av Leverandør innen utløpet av neste måleperiode ved at Kunden krediteres i neste faktura for tjenesten.

Kunden har rett til et prosentvis fradrag i pris (=refusjon) i forhold til avik fra SLA-krav på oppnådd tilgjengelighet, i henhold til tabellen under:

Avvik (t.o.m. angitt %) fra SLA-krav Tilgjengelighet	-0,5 %	-1,0 %	-2,0 %	-3,0 %	-4,0 %	> -4,0%
Refusjon	5 %	10 %	20 %	30 %	40 %	50 % (maks. refusjon)