



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Gyldig fra 01.01.2022
Aller priser er angitt i NOK eks. mva.
Dersom ikke annet er angitt i avtale gjelder SLA nivå 1.

www.osnode.com



OSnode Service Level Agreement

● Generelt

Dersom begreper eller annen informasjon som fremgår av SLA avtalen er uklare henvises det til leverandørens (OSnode DA) vilkår og betingelser - og dennes definisjoner - som obligatorisk må overholdes av alle leverandørens kunder.

● Formål

Formålet med SLA-avtalen er å konkretisere servicenivået på hosting og brukerstøtte tjenester tilbudt av leverandør, slik at begge parter har en felles oppfatning av hvilke kvalitetsforventninger som knyttes til disse. SLA-avtalen beskriver også hvilke tiltak som skal iverksettes dersom tjenestekvaliteten ikke samsvarer med de definerte forventningene.

● Omfang

SLA-avtalen definerer tre servicenivåer, tilsvarende leverandørs SLA pakker; Nivå 1, Nivå 2 og Nivå 3 som gjelder for hosting og brukerstøtte relatert til leverte produkter og tjenester. Det forutsettes at kunden har et hosting produkt hos leverandør for at SLA avtalen skal være gjeldende.

SLA nivå 1 anses å være standard SLA som tilbys alle våre kunder som ikke spesifikt har valgt å bestille et annet nivå i henhold til skriftlig kontrakt. SLA nivå 2 er for kunder med behov i forhold til rabatert brukerstøtte, raskere responstid og høyere oppetidsgaranti. Nivå 3 er for kunder som anser å ha behov for mer brukerstøtte, prioritert responstid og oppetidsgaranti. Disse 3 SLA nivåene er definert og priset hver for seg. Det er kundens eget ansvar å påse at de har inngått avtale om ett SLA-nivå som er tilpasset deres behov.

Videreutvikling, og tilpasning av tjenester som ikke dekkes av avtalt SLA nivå, utføres etter gjensidig samtykke basert på prisestimat fra leverandør utifra en angitt kravspesifikasjon, og faktureres separat. Feilretting og tilpasninger som er nødvendig på bakgrunn av kundens egne modifikasjoner dekkes ikke av SLA, uansett SLA nivå, og må avtales gjennomført utfira separat pris og tidsestimat basert på gjensidig samtykke mellom leverandør og kunde.

● Feilmottak

Kunden skal ta kontakt med vårt supportsenter for å rapportere alle typer driftsbrudd. Andre kontaktmetoder dekkes ikke av SLA-avtalen. Alle typer driftsbrudd skal alltid

rapporteres skriftlig pr epost eller web til vårt kundesenter. Skriftlig rapport anses levert når kunde har mottatt bekreftelse per epost som dokumenterer at at denne er levert.

LEVERANDØRS KUNDESENTER

Epost: support@osnode.com

Web: <https://www.osnode.com>

● Brukerstøtte

Brukerstøtte innebærer besvaring av kundespørsmål gjennom hevisning til informasjon og/eller demonstrasjonsvideoer som oppklarer kundens problem. Forspørslers om prisestimat relatert til videreutvikling, eller andre arbeidsoppgaver som ikke dekkes av SLA anses ikke som brukerstøtte, og vil bli besvart uavhengig av SLA nivå. Priser blir da angitt i forkant av eventuelt arbeid som utføres på bakgrunn av gjensidig enighet rundt vilkår. Tidsetimat for brukerstøtte regnes utifra påbegynte timer med aktivt arbeid for hver enkelt brukerstøttehenvendelse – fra henvendelsen er mottatt skriftlig fra kunde til den er ansett besvart av leverandør. Alle priser er angitt i NOK eksklusiv merverdiavgift.

	SLA nivå 1	SLA nivå 2	SLA nivå 3
Pris	Gratis (Inngår dersom ikke et annet SLA nivå er bestilt)	3.000,- per år	6.000,- per år
Brukerstøtte responstid	Senest 2 døgn fra brukerstøttehenvendelsen er mottatt skriftlig	Senest 1 døgn fra brukerstøttehenvendelsen er mottatt skriftlig	Senest 1 døgn fra brukerstøttehenvendelsen er mottatt skriftlig
Inkluderer	0 time brukerstøtte	5 timer brukerstøtte	14 timer brukerstøtte
Timepris (utover inkluderte timer)	1160,-	696,-	580,-

Ubenyttede brukerstøttetimer bortfaller ved abonnementsperiodens utløp. Det informeres om at det kan være hensiktsmessig å inkludere flere spørsmål i samme brukerstøttehenvendelse, da tid estimeres per påbegynte time per brukerstøttehenvendelse. Responstid anses som den tiden det tar fra skriftlig forspørsel er mottatt fra kunde til bekreftelse på at brukerstøttehenvendelsen er bekreftet mottatt fra leverandør.

● Feilrapportering og retting

Med responstid i forbindelse med feilrapportering menes tiden det tar før vi kan besvare henvendelsen med at retting er påbegynt. Mottak av henvendelsen bekreftes i løpet av rimelig tid.

Avviksklasser og tidspunkter for påbegynt feilretting samt første tilbakemelding:

	SLA nivå	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3
Avviksklasse	KONSEKVENSN AV AVVIK	PÅBEGYNT FEILRETNING	PÅBEGYNT FEILRETNING	PÅBEGYNT FEILRETNING
Kritisk	Bortfall av tjeneste eller produkt som virker blokkerende på kundens forretningsdrift Eksempel: Totalt frafall/tilgang tjeneste	8 timer	3 timer	2 timer
Alvorlig	Redusert tilgjengelighet til tjeneste eller produkt som virker begrensede på kundens forretningsdrift Eksempel: Alvorlige hastighetsproblemer	12 timer	6 timer	4 timer
Mindre alvorlig	Feil eller mangler som ikke er kritisk for kundens forretningsdrift, men som ved å rettet gir en positiv effekt på kundens bruk av produktet eller tjenesten Eksempel: Funksjonsfeil som gir begrenset mulighet for å administrere løsningen	5 dager	3 dager	2 dager

Avviksklassene og tidspunktene beskrevet ovenfor omfatter ikke situasjoner som faller inn under Force Majeure. Alle tidsfrister forutsetter at feil er meldt inn i henhold til rutiner beskrevet under vilkår og betingelser, og ikke er oppstått som følge av brudd på vilkår og betingelser for øvrig.

● Oppetidsgaranti og refusjon ved brudd på oppetidsgaranti

Oppetid måles fra første til siste dag hver måned, og nullstilles hver måned. Alle våre hostingpakker er normalt tilgjengelig hele døgnet, alle dager i året, med mindre annet er avtalt.

SLA nivå	SLA nivå 1	SLA nivå 2	SLA nivå 3
Oppetidsgaranti	99% (inntil 7:30 t/mnd)	99,5% (inntil 3:45t/mnd)	99,9% (inntil 0:45 t/mnd)
Refusjon ved brudd 99,5% - 99,9%	N/A	N/A	25% av omregnet månedlig hosting kostnad i aktuell periode
Refusjon ved brudd 99% - 99,5%	N/A	25% av omregnet månedlig hosting kostnad i aktuell periode	25% av omregnet månedlig hosting kostnad i aktuell periode
Refusjon ved brudd Mindre enn 99%	25% av omregnet månedlig hosting kostnad i aktuell periode	50% av omregnet månedlig hosting kostnad i aktuell periode	50% av omregnet månedlig hosting kostnad i aktuell periode

● Oppetidsgaranti

Leverandør skal forvalte tjenesten med de ressurser man med rimelighet kan forvente i forhold til å sikre at kunden oppnår avtalt oppetid målt over en kalendermåned (30 dager). Gjennomsnittlig oppetid måles etter følgende formel: $OT (\%) = (100 * (\text{Antall minutter i kalendermåned} - \text{eventuell Unntatt tid}) / \text{antall minutter i kalendermåned} - \text{eventuell Unntatt tid})$.

Eksempel: Tjenesten er utilgjengelig i 2 timer (120 minutter) fra kl 1000-1200 den 3. mai.
 $OT (\%) = (100 * (43200 - 120) / 43200 - 120) = 99,72\%$

Unntatt tid = Hendelser som ikke vil bli betraktet som nedetid i forbindelse med beregning av oppetid. Eksempler på dette er planlagt vedlikehold (innenfor Servicevindu eller etter avtale med kunde), feil på kundens oppsett, feil i programvare, feil i tredjeparts integrasjoner samt forhold som skyldes Force Majeure.

● Feilhåndtering

Responstid for feilhåndtering er tiden fra kunden har meldt feil til leverandør har konstatert at feil foreligger og har meldt tilbake til kunden. En feil kan oppleves som total tap av tjeneste eller degradert ytelse. Leverandør klassifiserer feil i tre avviksklasser og dette medfører at den eksakte avviksklassen må vurderes individuelt for den enkelte feilsituasjonen. Når avviksklassen er satt for en feilsituasjon vil denne være styrende for forventet respons- og feilrettingstid, beskrevet i detalj ovenfor.

● Ferdigmelding

Ferdigmelding skal sendes kundens senest tre (3) timer etter at meldt feil er rettet.

● Varsling og tilbakemelding

Kunden blir såfremt det er mulig- og hensiktsmessig løpende varslet inntil feilen er rettet.

Avtalevilkår

● Endringer av SLA avtalen

Eventuelle endringer av denne SLA-avtalen blir publisert på vår hjemmeside. Dersom Kunden ønsker å få skriftlig oppdatering av endringer i SLA-avtalen må denne avtalen skrives ut, signeres og returneres til support@osnode.no.

● Uoverenstemmelser knyttet til avtalen

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning rundt innhold til SLA-avtalen skal partene først søke enighet gjennom forhandlinger. Eventuell rettslig prosess skal skje i Oslo kommune (Norge).

● Servicevindu (planlagt vedlikehold)

Kunden informeres minimum tre (3) dager i forveien for arbeid som kan få konsekvenser for driftsstabiliteten. Vedlikehold og eventuelle avbrudd i denne tidsperioden teller ikke til grunn i forhold til avtalt tilgjengelighet. Partene kan også skriftlig bli enige om vedlikehold på andre tidspunkt. Disse legges eventuelt til grunn i forhold til avtalt tilgjengelighet.

● Kundens ansvar

Kunden har blandt annet ansvar for følgende:

- Sørge for at den generelle bruken av tjenesten foregår på en sikker måte, som for eksempel å ta godt vare på brukertilgangsinfo slik at ikke uvedkommende får tilgang.
- Ikke installere programvare som kan medføre sikkerhetsrisiko eller driftsproblemer. Installasjon av denne typen programvare som er direkte årsak til driftsproblemer vil frata leverandør ethvert ansvar for det aktuelle driftsproblemet.
- Informere leverandør i god tid før eventuelt arbeid starter som kan medføre driftsproblemer.
- Bistå leverandør rundt feilsøking samt gi god beskrivelse på feilsituasjon.
- Gi beskjed til leverandør dersom feilen er eller med stor sannsynlighet kan være utenfor leverandør sitt ansvarsområde (installasjon av programvare på eget initiativ, tilpasninger på eget initiativ, osv).

● Kostnader i forbindelse ved feil utenfor leverandørs ansvarsområde

Kunden vil bli belastet etter gjeldende satser dersom det viser seg at driftsproblemet skyldes feil, eller er forårsaket av for eksempel modifikasjoner, eller installasjon av 3.parts programvare utført av kunden.

● Ord og uttrykk

Aktuelle ord og uttrykk brukt i SLA-avtalen.

○ Responstid

Tiden fra en henvendelse eller varsling om avvik ankommer leverandørs supportcenter

til prosesser for håndtering av saken eller gjenoppretting av tjenesten er iverksatt, og kunden er informert om at saken er mottatt og feilretting påbegynt.

Eksempel: Responstiden er to timer. Dersom en kunde rapporterer inn en feil kl 1600 mandag ettermiddag skal feilretting påbegynnes senest klokken 1000 påfølgende ordinære arbeidsdag.

o Nedetid

Summen av tidsperioder, målt pr måned, fra driftsproblemer er registrert og til feilen er utbedret. Nullstilles hver påfølgende måned.

o Oppetid

Den tiden innefor tilgjengelighetsperioden hvor leverandør forplikter seg til at tjenesten skal være tilgjengelig for produksjon. Oppetiden angis som prosent av tilgjengelighetsperioden ref formel beskrevet ovenfor.

o Kunden

Den som leverandør har en avtale med, og som leverandør fakturerer. Kundens kunder omfattes ikke av definisjonen eller denne avtalen.

o Force Majeure

Forhold utenfor partenes kontroll som gjør det umulig eller urimelig vanskelig/kostbart for partene å oppfylle sine forpliktelser. Etter alminnelig kontraktsrett vil leverandør bli fritatt for leveringsplikt i den forstand at man ikke vil være erstatningsansvarlig for manglende levering i slike tilfeller. Eksempler på Force Majeure kan være ytre påvirkninger av driftssystem som for eksempel et større strømbrudd som ligger utenfor leverandør sin mulighet å kontrollere. Alle typer naturkatastrofer ligger også inn under Force Majeure.

Ny versjon av SLA-avtalen vil bli kommunisert i god tid før den vil tre i kraft.



www.osnode.com

Org nr: 955590026

