



Avtale om tjenestekvalitet, vCloud VPS:

servernavn.sircon.net



sircon

WEB | REGISTRAR | CLOUD | DEVELOPMENT | SUPPORT | HOSTING

Sircon Norge as
Org.nr.: 992432152
Øvre Flatås vei 36
7079 Flatåsen
Trondheim

Kontaktperson:
Terje Dahlhaug
Mob: 91174041
Epost: terje@sircon.no

Avtale om drift, support og tjenestekvalitet (SLA)

Innledning

SLA avtalen definerer kvalitetsparametere for Sircon Norge ASs produkter og støttetjenester.

SLA avtalen [Service Level Agreement = Avtale om tjenestekvalitet] beskriver standarder og prosedyrer for Sircon Norge ASs støtteservice (f. eks. feilhåndteringsprosessen).

Definisjoner

Nedetid

Den samlede sum tid som medgikk i løpet av Servicetiden, når det er minst en åpen problembeskrivelse av kategorien Større Feil, målt per Service og Lokaliseringssted.

Feilhåndtering

Korrigerende tiltak, på lokasjonen eller ved hjelp av fjerntilgang, for å utbedre og avhjelpe feil på aktive tjenester (tjenester i bruk).

Større Feil

En feil som påvirker Tjenesten eller funksjonaliteten til Tjenesten samlet sett.

Hovedfeil

En feil i Sircon Norge ASs kjernenett av kategorien Større Feil som omfatter flere kunder.

Mindre Feil

En feil der Tjenesten eller den sentrale funksjonaliteten kan være delvis uvirksom eller nedgradert, men fortsatt tilgjengelig for Kunden, eller at Kunden fortsatt vil gjøre bruk av den og ikke er innstilt på å frigi Tjenesten for umiddelbar Feilhåndtering.

Responstid

Den tid som går fra Kunden leverer en Rettingsanmodning til Sircon Norge ASs Kundeservice og frem til Feilhåndteringen har startet.

Snittid for løsning

Gjennomsnittlig tid som går fra Kunden leverer en Rettingsanmodning til Sircon Norge ASs Kundeservice og frem til problemet er løst.

Vedlikeholdsvindu

Tidsvinduet der Sircon Norge AS forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende vedlikehold på Tjenesten.

Planlagt Vedlikehold

Forhåndsvarslet arbeide utført av enten Sircon Norge AS eller Kunden innenfor vedlikeholdsvinduet. Planlagt Vedlikehold omfatter også kundespesifikt vedlikehold utenfor Vedlikeholdsvinduet, dersom Kunden har anmodet om dette.

Tjeneste

Den Tjeneste / Produkt Sircon Norge AS leverer, og som er kontraktsfestet gjennom en bindende salgsavtale.

Tjenestetilgjengelighet

Tjenestetilgjengelighet er den tid i et gitt Kvartal der det ikke er nedetid på Tjenesten. Tjenestetilgjengelighet måles i prosent.

Servicetider

Tidsintervallene når Sircon Norge AS utfører Feilhåndtering, og når nedetiden måles.

Rettingsanmodning

En registrering i Sircon Norge ASs feilhåndteringssystem. Hver Rettingsanmodning vil bli tildelt en ServiceanmodningsID (ticketID). Og delegert til ansvarlig for retting hos Sircon Norge AS.

Løsningsmelding

Meddelelse utstedt av Sircon Norge AS til kundens kontaktperson etter at problemet er løst.

Ukedager

Normale arbeidsdager mandager til og med fredager. Alle tidsangivelser er angitt i Central European Time [Sentraleuropeisk tid] (CET) med mindre noe annet er avtalt. Norske offentlige fridager er ikke å betrakte som normale arbeidsdager.

Kvartal

Tidsperioder: Jan.-mars / april – juni / juli - sept. / okt. - des.

Servicenivåtilbud	
Servicetider	SLA
Ukedager klokken 08.00 - 16.30	ja
Hotline telefon (direkte til vakthavende tekniker) 24/7/365	Ved egen avtale
Respon og Løsningstider	
Responstid Større feil i løpet av servicetiden	< 2 timer
Responstid Mindre feil i løpet av servicetiden	< 4 timer
"Snitttid for løsning" av Større feil i løpet av servicetiden	4 timer
Status og metode	
Tilbakemelding, mindre feil	Epost, SMS
Løsningsrapport ved større feil	Epost, SMS og Tlf.
Meddelelse av Planlagt vedlikehold	Nett,SMS og Epost

Kundeservice

Sircon Norge AS gir kunden mulighet til å fremsette Rettingsanmodning 24 timer om døgnet, 7 dager i uken ("24/7") på epost til support@sircon.no.

Respons og Løsning

Sircon Norge AS utfører feilretting og løsnings tiltak for feil i henhold til tabell, utløst av en Rettingsanmodning. Feil som følge av brukerfeil omfattes ikke av denne avtalen.

Feilkategorier

I samarbeid med kunden vil en rapportert feil bli kategorisert som enten Større eller Mindre Feil av Sircon Norge ASs. Hvis det skaffes til veie ny informasjon under feilhåndteringsprosessen hva gjelder betydningen av feilen, skal Sircon Norge AS, etter kundens godkjenning, ha rett til å endre feilkategorien.

Planlagt Vedlikehold

Planlagt Vedlikehold som kan bli om nødvendig utført av Sircon Norge AS natt mellom klokken 0200 – 0600. Hvis Planlagt Vedlikehold utføres vil Sircon Norge AS gi melding om dette i forveien. Sircon Norge AS forbeholder seg retten til å utføre nødservicekorrigeringer og mindre vedlikehold oppgaver utenfor Vedlikeholdsvinduet. Eksempler på mindre vedlikehold oppgaver er; Oppdatering og funksjonstest av CMS-applikasjon, plugins og utvidelser/programtillegg.

Nedetid

Nedetid er summen av alle timene i løpet av Servicetiden når det er en Større Feil påkalt av Rettingsanmodning generert av kunden. Nedetiden stopper når, feilen er rettet, eller når tjenesten igjen er gjort tilgjengelig for kunden.

Unntak

Forhold angitt nedenfor inkluderes ikke i beregningen av Nedetid:

- Planlagt Vedlikehold
- Kunden ber om at Sircon Norge AS utsetter problemløsningen
- Kunden har ikke fremskaffet basisinformasjon som trengs til problemløsningen
- Sircon Norge AS kan ikke utføre Feilhåndtering på grunn av omstendigheter kontrollert av kunden (f eks tilgang til lokaliseringsstedet, sikkerheten på lokaliseringsstedet, LAN, Nettverk, HW, strøm, kjøling)
- Kunden har ikke sørget for tilgang til kundelokasjon/ressurser eller forsinket dette. Feil på grunn av kabler eller nettverk som ikke omfattes av Tjenesten. (f.eks internkabling)
- Tjenesten stenges på grunn av at Kundens trafikk negativt påvirker Sircon Norge ASs nettverk eller andre kunders Tjenester på grunn av Ddos [DistributedDenialofservice] angrep og lignende.

Oppetidsgaranti og refusjoner

Krav om refusjon må fremmes til Sircon Norge ASs Kundeservice innen den påfølgende kalendermåneden etter utløpet av hvert Kvartal. Refusjonskravet må gjøres skriftlig og må angi hvilken tjenestetype det kreves refusjon på. Refusjon beregnes av den kvartalsvise prisen for den spesifikke tjenesten.

Oppetidsgaranti og refusjon ved nedetid

Tilgjengelighet på tjenesteleveranser	Prosentvis refusjon
99,9% - 99%	25% av prisen for tjenesten
97% - 99%	50% av prisen for tjenesten
95% - 97%	75% av prisen for tjenesten
Under 95%	100% av prisen for tjenesten

Kundens ansvar i relasjon til SLA

Utpeke en teknisk kontaktperson.

Sørge for og organisere til enhver tid i løpet av servicetiden full tilgang for Sircon Norge ASs støttestab til områdene og fasilitetene der systemet/systemene skal vedlikeholdes samt sikkerhetsklarering for servicestaben i den grad dette er nødvendig.

Sørge for kompetent bistand for å kunne samarbeide med Sircon Norge ASs teknikere under deres problemløsningsprosess knyttet til ekstern diagnostisering og på lokalisering-stedet. Bistand kan av og til være nødvendig utenom omforent servicetid.

Når man får et problem som påvirker Tjenesten, må Kunden straks ta kontakt med Sircon Norge AS for å hindre unødig feilsøking.

Gi beskjed til Sircon Norge AS hvis feilen blir utbedret, eller hvis feilen er blitt lokalisert til maskinvare som ikke er levert av Sircon Norge AS.

Ved feil forårsaket av Kundens handlinger, uaktksomhet eller av et system som kontrolleres av Kunden, må Kunden gi opplysninger om beregnet tid for utbedringen av problemet eller om tidspunktet for gjenoppkobling til Sircon Norge ASs nettverk.

Kunden må på forhånd informere Sircon Norge AS om planlagt servicevedlikehold eller andre prosjekter som påvirker Tjenesten, inklusive bygningsarbeider som kan innebære avbrudd i strømtilførselen.

Til enhver tid gi Sircon Norge AS oppdatert informasjon om kundens utpekte tekniske kontaktperson inkludert:

Epostadresse:

Telefonnummer

Mobil/SMS

Ansvarsbegrensning

Tjenesteutilgjengelighet på grunn av Force Majeure, unnlaterer eller misbruk/svindel fra Kundens og hans sluttbrukeres side, skal ikke tas med når Nedetiden beregnes.

Mulige begrensninger i vedleggene som er spesifikke for produkter og Tjenester. Tjenesteutilgjengelighet på grunn av Kundens utførte handlinger eller unnlaterer.

Hva begrensningen av Sircon Norge ASs kontraktsansvar gjelder, skal Sircon Norge ASs generelle vilkår gjelde, med mindre annet er angitt i egen avtale.

Annet

Sircon Norge AS forbeholder seg retten til å stenge Tjenesten hvis kundens trafikk negativt påvirker Sircon Norge ASs nettverk eller andre kunders Tjenester på grunn av Ddos [DistributedDenialofservice] angrep og lignende. Sircon Norge AS forbeholder seg retten til å endre innholdet og avtalene for SLA tjenesten. Skulle endringen være av prosessendringsart, kan den implementeres uten revidering av de kommersielle vilkårene. Skulle endringen ha skadelig innvirkning på Kundens servicenivå, må dette avtales på nytt mellom partene.

Kontaktinformasjon

Feil meldes til oss på epost: support@sircon.no eller på tlf: 07384.

..... /..... -2018

Sted

Dato

For Kunde

For Sircon Norge AS

.....

.....

SLA kan avtales spesielt men spesifiseres og prises da i eget tilbud.

Standard SLA for VPS, inkluderer overvåking, fri restore av backup, og disaster recovery på ekstern lokasjon. **Pris.: 450,-/mnd.**