

Avtale om Tjenestekvalitet

(SLA) Service Level Agreement

Gjeldende fra dato:.....

Innledning

Denne avtalen definerer kvalitetsparametere for Sircon Norges produkter og støttetjenester.

SLAavtalen [Service Level Agreement = Avtale om tjenestekvalitet] beskriver standarder og prosedyrer for Sircon Norges 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 Norges 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 Norges Kundeservice og frem til Feilhåndteringen har startet.

Snittid for løsning

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

Vedlikeholdsvindu

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

Planlagt Vedlikehold

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

Tjeneste

Den Tjeneste / Produkt Sircon Norge leverer, og som er kontraktsfestet gjennom en bindende salg-savtale.

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 utfører Feilhåndtering, og når nedetiden måles.

Rettingsanmodning

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

Løsningsmelding

Meddelelse utstedt av Sircon Norge 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

Ukedager klokken 08.00 - 16.30 ja

Hotline telefon direkte til tekniker 24/7/365 (1800,-/mnd.) nei

Respons 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 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 utfører feilretting og løsningstiltak for feil i henhold til tabell, utløst av en Rettingsanmodning.

Feilkategorier

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

Planlagt Vedlikehold

Planlagt Vedlikehold blir mellom klokken 0200 – 0600. Hvis Planlagt Vedlikehold utføres vil Sircon Norge gi beskjed minst 5 arbeidsdager i forveien. Sircon Norge forbeholder seg retten til å utføre nødsservicekorrigeringer utenfor Vedlikeholdsvinduet.

Nedetid

Nedetid er summen av alle timene i løpet av Servicetiden når det er en Større Feil påkalt av Rettingssanmodning 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 utsetter problemløsningen
- Kunden har ikke fremskaffet basisinformasjon som trengs til problemløsningen
- Sircon Norge 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 Norges nettverk eller andre kunders Tjenester på grunn av Ddos [DistributedDenialofservice] angrep og lignende.

Refusjon

Krav om refusjon må fremmes til Sircon Norges Kundeservice innen 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.

Refusjon ved nedetid

Tilgjengelighet på tjenesteleveranser	Prosentvis refusjon
99,5% - 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 Norges 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 Norges teknikere under deres problemløsningsprosess knyttet til ekstern diagnostisering og på lokaliseringsstedet. 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 for å hindre unødig feilsøking.

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

Ved feil forårsaket av Kundens handlinger, uaktsomhet 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 Norges nettverk.

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

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

- 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

Når det gjelder begrensningen av Sircon Norges kontraktansvar, skal Sircon Norges generelle vilkår gjelde, med mindre annet er angitt.

Annet

Sircon Norge forbeholder seg retten til å stenge Tjenesten hvis kundens trafikk negativt påvirker Sircon Norges nettverk eller andre kunders Tjenester. Sircon Norge 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 mellom partene.

Kontaktinformasjon

Feil meldes til Kundesenter på epost: support@sircon.no eller telefon 07384

Kjøps- og leveringsvilkår hos Sircon Norge as

Generelt

Det forutsettes at kunder som bestiller tjenester fra Sircon Norge AS har gjort seg kjent med kjøps- og leveringsvilkårene og har akseptert disse.

Bestilling

Kunden ansees å ha bestilt tjenesten i det øyeblikk kontrakten er datert og signert av kunden og selger/rådgiver i Sircon Norge AS. Ytterligere egenskaper/lovnader som ikke er regulert inn under en standard levering, skal være skriftlig spesifisert på kontrakten og være kjent av begge parter.

Levering

Kunden plikter å stille til rådighet informasjon og materiell som trengs for leveransen.

Flytting

Kunden plikter å stille til rådighet informasjon som er nødvendig for at Sircon Norge as, skal kunne flytte driftsansvar for tjenesten til vår eget datasenter.

Betaling

Betaling skjer slik: Faktura sendes for 1 år, eller 3 mnd. av gangen, forskuddsvis.

Det er 10 dagers betalingsfrist fra signeringsdato. Sircon Norge AS vil, om ikke annet er avtalt, forbeholde seg retten til å stenge tilganger om faktura ikke betales innen de fastsatte fristene.

Overlevering

Sircon Norge AS plikter å levere driftsklar løsning senest 10 dager etter at avtalen er godkjent og betalt av kunden.

Varighet

Denne kontrakten gjelder for 12 måneder.

Innhold

Kunde er selv ansvarlig for innlegging av alt innhold og at dette ikke bryter med norsk lov eller sedvane, og Sircon Norge AS vil kunne bli pålagt, og har rett til å stenge siden uten varsel dersom kundens nettsted bryter mot dette.

Henviser for øvrig til våre til enhver tid gjeldende betingelser på

<https://sircon.no/betingelser>

Hvis kunde ønsker hjelp med innlegging av innhold eller annen tilpasning av løsningen, gjøres dette til enhver tids gjeldende satser.



Kontrakt for drift, support, SLA ang. ditt WordPress nettsted.

Kundeopplysninger:

Firmanavn:

Org. nr.: Telefon firma:

Adresse: E-postadresse:

Postnummer: Kontaktperson:

Poststed: Mobiltelefon:

Domenenavn:

Kjøper følgende tjenester hos Sircon Norge AS

Drift og support av WordPress publiseringsløsning, samt SLA beskrevet i dette tilbudet, gjeldende pris er **kr.: 375,-/mnd.**

Send signert kopi på epost, med emne: SLA-Signert (kundenavn) til: support@sircon.no

..... /

Sted

Dato

For kunde

For Sircon Norge AS

.....

.....