

# Avtale om Tjenestekvalitet

**(SLA) Service Level Agreement, managed WordPress hosting.**

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.

## 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, 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 | 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                            |
| Løsningsrapport ved større feil    | Epost                            |
| Meddelelse av Planlagt vedlikehold | Driftsmelding, facebook og Epost |

## Kundeservice

Sircon Norge gir kunden mulighet til å fremsette Rettingsanmodning 24 timer i 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 24.00 – 06.00. Hvis Planlagt Vedlikehold utføres vil Sircon Norge gi beskjed minst 5 arbeidsdager i forveien. Sircon Norge forbeholder seg retten til å utføre nødservicekorrigeringer utenfor Vedlikeholdsvinduet.

## 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 utsetter problemløsningen
- » Kunden har ikke fremskaffet basisinformasjon som trengs til problemløsningen
- » Sircon Norge kan ikke utføre Feilhåndtering på grunn av omstendigheter kontrollert av kunden, som LAN, Nettverk, HW eller strøm.
- » Kunden har ikke sørget for tilgang til ressurser eller forsinket dette.
- » Feil på grunn av kabler eller nettverk som ikke omfattes av Tjenesten. (f.eks internkabling).
- » Nedetid som skyldes treghet eller feil i programvare med utvidelser kunden selv har installert.
- » 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 Norge til systemet/systemene som 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 gjenopkobling 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 92034702.



Ihht ovennevnte SLA ang. 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

.....

.....