

Service Level Agreement

Rev 1, 21.10.2013

Formål

Formålet med SLA-avtalen er å konkretisere servicenivået på tjenesten slik at begge parter har en felles oppfatning av hvilke kvalitetsforventninger som knyttes til den. SLA-avtalen beskriver også hvilke tiltak som skal iverksettes dersom tjenestekvaliteten ikke samsvarer med de definerte forventningene.

Omfang

SLA-avtalen definerer et standard servicenivå for Signant integrasjon standard.

SLA-avtalen omfatter kun teknisk drift av Signant integrasjon og ikke produktinnhold. SLA-avtalen skal sørge for at Signant integrasjon er operativt såfremt det ikke er noen feil med eller rundt applikasjonsinnholdet i Signant samt at påkrevde integrasjonspartnere også er operative. Det betyr at SLA-avtalen er gjeldende dersom Signant er nede, men ikke dersom feilen skyldes programvarerelaterte problemer i applikasjonen eller at tredjeparts-tjenester er utilgjengelige.

Feilmottak

Kunden skal ta kontakt med vårt supportsenter for å rapportere alle typer driftsbrudd. Andre kontaktmetoder dekkes ikke av SLA-avtalen. Kritiske driftsbrudd skal alltid rapporteres på telefon. Andre typer driftsbrudd rapporteres pr epost.

Kundesenter e-post (08-16, man-fre): support@maestro.no

Kundesenter telefon (08-16, man-fre): +47 02575

Responstider

Med responstid menes tiden det tar før vi kan gi et kvalifisert svar på henvendelsen. Mottak av henvendelsen bekreftes normal umiddelbart.

Avviksklasser og tidspunkt for påbegynt feilretting

Avviksklasse kritisk

Konsekvens: Bortfall av tjeneste eller produkt som virker blokkerende på kundens forretningsdrift.

Påbegynt feilretting: 2 timer

Første tilbakemelding: 1 time

Avviksklasse alvorlig

Konsekvens: Redusert tilgjengelighet til tjeneste eller produkt som virker begrensende på kundens forretningsdrift.

Påbegynt feilretting: 4 timer

Første tilbakemelding: 2 timer

Avviksklasse mindre alvorlig

Konsekvens: Enkeltstående feil eller mangler som ikke umiddelbart er kritisk eller alvorlig for kundens forretningsdrift, men som ved å rette gir en positiv effekt på kundens bruk av produktet eller tjenesten.

Påbegynt feilretting: Avtales til planlagt vedlikehold.

Første tilbakemelding: 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 Feilmottak.

Oppetidsgaranti og refusjon ved brudd på oppetidsgaranti

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

Oppetidsgaranti: 99,5% (inntil 3:45t/mnd)

Refusjon ved brudd: 50% av månedlig kostnad i aktuell periode

Oppetidsgaranti

Maestro Soft AS 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.mars.

$OT (\%) = 100 * ((43200 - 0) - 120) / (43200 - 0) = 99,72\%$

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 Signant programvare, feil i tredjeparts integrasjoner samt forhold som skyldes Force Majeure.

Feilhåndtering

Responstid for feilhåndtering er tiden fra kunden har innrapportert en feil til Maestro Soft AS har konstatert at feil foreligger og har meldt tilbake til kunden. En feil kan oppleves som total tap av tjeneste eller degradert ytelse. Maestro Soft AS 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 én time 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 avtalen

Eventuelle endringer av denne SLA-avtalen er tilgjengelig på forespørsel.

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) virkedager 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 blant 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 tak i dette.
- Ikke installere programvare som kan medføre sikkerhetsrisiko eller driftsproblemer. Installasjon av denne typen programvare som er direkte årsak til driftsproblemer vil frata Maestro Soft AS ethvert ansvar for det aktuelle driftsproblemet.

- Informere Maestro Soft AS i god tid før eventuelt arbeid starter som kan medføre driftsproblemer.
- Bistå Maestro Soft AS rundt feilsøking samt gi god beskrivelse på feilsituasjon.
- Gi beskjed til Maestro Soft AS dersom feilen er eller med stor sannsynlighet kan være utenfor Maestro Soft AS ansvarsområde.

Kostnader i forbindelse ved feil utenfor Maestro Soft AS ansvarsområde

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

Ord og uttrykk

Aktuelle ord og uttrykk brukt i SLA-avtalen.

Responstid = Tiden fra en henvendelse eller varsling om avvik ankommer Maestro Soft AS supportsentre 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.

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

Oppetid = Den tiden innenfor tilgjengelighetsperioden hvor Maestro Soft AS forplikter seg til at tjenesten skal være tilgjengelig for produksjon. Oppetiden angis som prosent av tilgjengelighetsperioden ref. formel beskrevet ovenfor.

Kunden = Den som Maestro Soft AS har en avtale med, og som Maestro Soft AS fakturerer. Kundens kunder omfattes ikke av definisjonen eller denne avtalen.

Force Majeure = Forhold utenfor partenes kontroll som gjør det umulig eller urimelig vanskelig/kostbart for partene å oppfylle sine forpliktelser. Etter alminnelig kontraktsrett vil Maestro Soft AS 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 strømbrydd som ligger utenfor Maestro Soft AS sin mulighet å kontrollere. Alle typer naturkatastrofer ligger også inn under Force Majeure.