

Tjenestenivåavtale (SLA) - Generelt

Gyldig fra 2024-10-10

Parter

Leverandør: Deploi AS

Org. nr.: 922 105 006

Kunde: _____

Org. nr.: _____

Avtalen gjelder fra: _____

Formål og omfang

Formålet med denne avtalen er å konkretisere hva som menes med god kvalitet, hvilke tiltak som gjøres for å yte god kvalitet, hvordan feilsituasjoner skal rapporteres, hvor raskt feilsituasjoner skal løses, og hvilken kompensasjon Kunden kan forvente som følge av feil.

Definisjoner

Avtalen - Avtalen, slik den fremkommer i dette dokumentet.

Kunden - Kunden er den som inngår avtale med Deploi AS.

Leverandør - Deploi AS

Tjenesten - De løpende abonnementstjenestene som Deploi AS gir Kunden tilgang til. Dette inkluderer bl.a. server, e-post, nettverksdisker og domene.

Nedetid - Nedetid er den tidsandelen Tjenesten er utilgjengelig eller har svært redusert ytelse.

Oppetid - Oppetid er den tidsandelen som ikke er nedetid.

Virkedag - Vanlig arbeidsdag: mandag - fredag, med unntak av helligdager etter norsk kalender samt julaften og nyttårsaften.

Avtalens varighet

Avtalen gjelder for kunden så lenge Kunden får levert minst én Tjeneste fra Leverandør.

Leverandør kan endre avtalen med 3 måneders skriftlig varsel. Endringen gjelder fra tre måneder etter den 1. i påfølgende måned etter mottatt endringsvarsel.

Hvis kunden sier opp alle sine Tjenester og de dermed er blitt avviklet, opphører Avtalen.

Leverandør kan si opp Tjenestene med 1 års varsel. Dette for å gi kunden god tid til å finne alternativ leverandør.

Betaling

Kunden forhåndsbetaler Tjenesten. Faktura for ny periode sendes med forfall på dagen da ny periode starter. Faktura for september sendes for eksempel med forfall 1. september. Hvis Kunden ikke betaler tjenesten på forfall, kan Leverandør velge å stenge tjenesten inntil faktura er betalt.

For tjenester der Leverandør må fornye tjeneste hos underleverandør gjelder egne vilkår. Tjenesten faktureres da med forfall den første i måneden som inneholder dagen 45 dager før tjenesten må fornyes hos underleverandør. Dette for å unngå tjenesteavbrudd på tjeneste hos underleverandør.

Tjenestekvalitet

Leverandør sitt overordnede mål er å sikre optimal og stabil drift av Tjenesten ved å benytte redundante systemer, løpende analysere mulige feilkilder, og arbeide proaktivt for å begrense effekten hvis feil likevel skulle oppstå. Fysiske og virtuelle maskiner, trafikk, webtjenester, nettsider og leveringskvalitet overvåkes og testes automatisk, med varslings til relevant personell hos Leverandør ved avvik.

Leverandør har som mål å ha reservedeler til alt utstyr på lager til enhver tid.

Leverandør sine tjenester har i hovedsak feilkorrigerings teknologi på minne og disk. Leverandør har redundans på disk-løsningene.

Nedetid

Leverandør etterstreber 0 % nedetid på strøm og internett og 0 % nedetid på tjenestene. Nedetid skal kompenseres med kreditt dersom kunden ber om det, i henhold til tabell under. Nedetid måles fra feilen rapporteres til feilen er rapportert rettet.

Svært redusert ytelse innebærer mindre enn 25% ytelse på CPU eller skrive-lese-operasjoner (IOPS) for minne, disk eller nettverk.

Unntak ved beregning av nedetid

Leverandør kan ikke holdes ansvarlig for nedetid som følge av programvarefeil på kundens Tjeneste. Leverandør vil ikke utføre feilretting ved programvarefeil hos kunde hvis ikke dette er nærmere avtalt. Feilretting skjer etter gjeldende timepris.

Planlagt og varslet vedlikehold på servere og datasenter regnes ikke som nedetid. Varsel om vedlikehold skal gjøres i god tid, minimum 7 dager før det utføres. Varsel gjøres på <https://status.deploi.no> og per e-post til hovedkontakt for kundeforholdet. Ved kritiske feil eller hvis noe annet er avtalt, kan det utføres vedlikehold på kortere varsel.

Standard vedlikehold legges til virkedager på morgenen mellom 08:00 og 10:00. Vedlikehold kan pågå lenger om nødvendig. Vedlikeholdsperioden er valgt for å sikre at eventuelle problemer med vedlikeholdet kan håndteres av et fullverdig team. Hvis kunden ønsker at vedlikehold legges til annet tidspunkt, må de velge en tjeneste med et ikke-standard vedlikeholdstidsrom. Alternativt kan kunden benytte seg av redundant løsning som i liten grad påvirkes av vedlikehold.

Vedlikehold kan legges til ikke-standard tidspunkter hvis det oppstår kritiske situasjoner som krever umiddelbart vedlikehold eller noe annet står spesifisert i tjenestens egen SLA.

Force majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres eller vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout, linjefeil eller strømbrydd hos aksessleverandør, linjefeil eller strømbrydd hos annen tredjepart, målrettede hackerangrep, tyveri eller sabotasje av utstyr, brann eller lynnedslag, samt andre forhold som vil bli bedømt som *force majeure*.

Kundens ansvar

Innhold som legges på Tjenesten er kundens ansvar.

All bruk av Tjenesten gjøres på egen risiko. Tjenesten tilbys som den er og når den er tilgjengelig. Leverandør kan aldri garantere for at tjenesten vil tilfredsstille Kundens krav, at tjenesten vil være uavbrutt, fri for feil eller sikker.

Leverandør står ikke ansvarlig ved eventuelt tap av data, ødeleggelse eller feil som oppstår ved bruk av Tjenesten.

Melding av feil

Feil skal alltid meldes skriftlig til Leverandør til post@depoi.no eller ved bruk av ticket-systemet i Leverandør sitt kundepanel. Er feilen av alvorlig karakter og rask responstid forventes, må Kunden i tillegg rapportere over telefon til 22 12 00 69.

Ved rapportering av feil må Kunden kategorisere feilen (se kategorier under) og gi nødvendig informasjon på en slik måte at det blir mulig å identifisere problemet.

Håndtering av feil

Leverandør klassifiserer feil i tre avviksklasser, og dette medfører at den eksakte avviksklassen må vurderes for den enkelte feilsituasjonen. Når avviksklasse er satt for en feilsituasjon, vil denne være styrende for forventet respons- og rettetid.

Responstid er tiden fra Kunden har meldt feil, til Leverandør har avgjort om feil foreligger, startet retting og meldt tilbake til Kunde.

Løsningstid er tiden fra Kunden har meldt feil, til Leverandør har avgjort om feil foreligger, til feilen er løst. Retting kan bety å implementere en work-around inntil en mer permanent løsning er på plass.

Kategorisering av feil

Nivå	Kategori	Beskrivelse	Eksempler
A	Kritisk feil	Feil som medfører at Tjenesten er utilgjengelig, at data er utilgjengelig eller at data går tapt.	<ul style="list-style-type: none">- Tjenesten kjører ikke og er ikke mulig å få tilgang til på noen måte.- Tjenesten har ikke internett.- Disk utilgjengelig for Tjenesten.- Svært manglende ytelse på Tjenesten i forhold til avtale.
B	Alvorlig feil	Feil som fører til at Tjenesten fungerer betydelig dårligere enn beskrevet i avtalen.	<ul style="list-style-type: none">- Betydelig manglende ytelse på Tjenesten i forhold til avtale.- Betydelig tregere nettverksforbindelse enn avtalt.
C	Mindre alvorlig feil	Feil som fører til at enkelte funksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden lett kan omgå. Omgåelse	<ul style="list-style-type: none">- Komponenter med redundans er nede.- Noe manglende ytelse på

		inkluderer bruk av redundans. Dokumentasjonen for bruk av Tjenesten er mangelfull, upresis eller kan lett misforstås.	Tjenesten i forhold til avtale. - Noe tregere nettverksforbindelse enn avtalt.
--	--	--	--

Gjennomsnittlig tid for tilbakemelding

Nivå	Tidspunkt	Første tilbakemelding	Service-tid
A	Mandag – fredag, 8–16	60 min	24 timer i døgnet, 365 dager i året
	Mandag – torsdag, 16–23	3 timer	24 timer i døgnet, 365 dager i året
	Helg dagtid, 9–23	3 timer	24 timer i døgnet, 365 dager i året
	Natt	6 timer	24 timer i døgnet, 365 dager i året
B		1 dag	24 timer i døgnet, 365 dager i året
C		3 virkedager	kl. 9–16 hverdager

Frister for retting og kompensasjon ved feil

Dersom Leverandør ikke overholder sin oppetidsgaranti, vil Kunden kunne be om erstatning i form av kreditt for nedetid i henhold til tabellen under. Erstatningen gjelder månedspris for tjenesten. Ved årlig betaling gjelder årspris / 12.

Oppetid (beregnet per kalendar måned)	Kreditt
Mindre enn 99.95%, men over 99.0%	10%
Mindre enn 99.0%, men over 95.0%	25%
Mindre enn 95%	50%

Feil utenfor Leverandør sitt ansvarsområde

Kunden vil bli fakturert etter følgende satser dersom det viser seg at den rapporterte feilen skyldes feil gjort av Kunden selv, eller er forårsaket av utilsiktet bruk.

Periode	Pris
Mandag – fredag, 8–16	1450 kr per time eks mva*
Mandag – torsdag, 16–23	2060 kr per time eks mva**
Natt og Helg	2470 kr per time eks mva**

* Timer føres per påbegynte halvtimer (0,5 timer).

** Minstefakturerings er 2 timer. Avtalt arbeid mellom kl. 22 og 6. neste dag faktureres fra kl. 22 til to timer etter at arbeidet er utført.

Signatur

For _____ (Kunde)

For Deploi AS (Leverandør)

Signatur _____

Signatur: _____

Navn: _____

Navn: _____

Tittel: _____

Tittel: _____

Sted: _____

Sted: _____

Dato: _____

Dato: _____

Vedlegg

Dette er en generell SLA. Se ytterligere punkter i de produktspesifikke SLA-ene. Disse er tilgjengelig på depoi.no/sla.

Se eventuelle vedlegg for kundespesifikk avtale.