

Service level agreement DCode Websolutions AS

Rev 1.00, juni 2015

Formål

Formålet med SLA-avtalen er å konkretisere servicenivået på tjenestene 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. SLA-avtalen finnes i tre nivåer Bronze, Silver og Gold.

Tjenester:

Drift og vedlikehold av webbaserte tjenester.

Generelt

Generelle oppetidsgarantier, tilgjengelighet, kontaktpunkt, åpningstider og liknende er beskrevet nedenfor.

Oppetidsgarantier

Oppetid måles fra første til siste dag hver måned, og nullstilles hver måned.

Tilgjengelighetsperiode

Alle våre produkter er normalt tilgjengelig hele døgnet, alle dager i året, med mindre annet er avtalt.

Feilretting

Feilretting prioriteres i forhold til avviksklasse. Kritiske feil vil alltid bli prioritert.

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.

Epost besvares kun hverdager mellom 08-16.

Kundesenter epost: support@dcode.no

Kundesenter telefon: +47 32 80 49 00

Kundesenter vakt: +47 97 09 87 25

Åpningstider, responstider, oppetidsgaranti og refusjon ved brudd på oppetidsgaranti

Nedenfor er åpningstider/tilgjengelighet beskrevet. Responstider er beskrevet i egen tabell lengre nede. Med responstid menes tiden det tar før vi kan gi et kvalifisert svar på henvendelsen. Mottak av henvendelsen bekreftes normalt umiddelbart.

DCode SLA Bronze

Epost: Mandag - fredag, 08,00 – 16.00

Telefon: Mandag - fredag, 08.00 – 16.00

Oppetidsgaranti: 99% (tilsvarende total nedetid på ~7,5 timer)

Refusjon ved brudd på garanti (98% > 99%: 25% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

Refusjon ved brudd på garanti (Mindre enn 98%: 50% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

DCode SLA Silver

Epost: Mandag - fredag, 08.00 – 16.00

Telefon: Mandag - fredag, 08.00 – 2100. Lørdag og søndag inkl. helligdager 10.00 – 18.00

Oppetidsgaranti: 99,5% (tilsvarende total nedetid på 3t og 45min)

Refusjon ved brudd på garanti (98% > 99,5%: 25% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

Refusjon ved brudd på garanti (Mindre enn 98%: 50% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

DCode SLA Gold

Epost: Mandag - fredag, 08.00 – 16.00

Telefon: 24 timer alle dager inkl helligdager

Oppetidsgaranti: 99,9% (tilsvarende total nedetid på ~45 minutter)

Refusjon ved brudd på garanti (98% > 99,9%: 25% av månedlig kostnad for tjenesten)

Refusjon ved brudd på garanti (Mindre enn 98%: 50% av månedlig kostnad for tjenesten)

Avviksklasser og tidspunkter for påbegynt feilretting samt første tilbakemelding

Avviks Klasse	Konsekvens av avvik	SLA Bronze		SLA Silver		SLA Gold	
		Påbegynt Feilretting	Første tilbakemelding	Påbegynt feilretting	Første tilbakemelding	Påbegynt feilretting	Første tilbakemelding
Kritisk	Bortfall av tjeneste eller produkt som virker blokkerende på kundens forretningsdrift <i>Eksempel: Totalt frafall/ tilgang tjeneste</i>	4 timer	2 timer	2 timer	30 min	1 time	15 min
Alvorlig	Redusert tilgjengelighet til tjeneste eller produkt som virker begrensede på kundens forretningsdrift <i>Eksempel: Alvorlige hastighetsproblemer</i>	8 timer	4 timer	4 timer	1 time	2 timer	30 min
Mindre alvorlig	Enkeltstående feil eller mangler som ikke umiddelbart er kritisk eller alvorlig for kundens forretningsdrift, men som ved å rettet gir en positiv effekt på kundens bruk av produktet eller tjenesten <i>Eksempel: Funksjonsfeil som gir begrenset mulighet for å administrere løsningen</i>	4 dager	3 dager	3 dager	2 dager	2 dager	1 dag

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

DCode Websolutions 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:

$$OT (\%) = (100 * (\text{Antall minutter i kalendermåned} - \text{eventuell Unntatt tid}) - \text{minutter Nedetid}) / \text{antall minutter i kalendermåned} - \text{eventuell Unntatt tid}$$

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), sikkerhetstrusler samt angrep på server og forhold som skyldes Force Majeure.

Feilhåndtering

Responstid for feilhåndtering er tiden fra kunden har meldt feil til DCode har konstatert at feil foreligger og har meldt tilbake til kunden. En feil kan oppleves som total tap av tjeneste eller degradert ytelse.

DCode 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 SLA

Endringer av SLA-avtalen må informeres skriftlig til Kunden minimum en (1) måned før endringen(e) innføres. Kunden må informere om eventuell ønsket endring av SLA-nivå minimum en måned før gjennomføring foretas.

Uoverenstemmelser knyttet til SLA

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 Drammen kommune (Norge).

Definerte tidsperioder

Vanlig kontortid: 0800-1600, mandag-fredag, unntatt helligdager

Utvidet tilgjengelighet: 1600-2100, mandag-fredag, unntatt helligdager

Full tilgjengelighet: Samme som Utvidet tilgjengelighet, samt 1000-1800, lørdag-søndag (inkl helligdager)

Servicevindu (fast tidsperiode for planlagt vedlikehold): Natt til tirsdag, 2200-0800 (se mer detaljer nedenfor)

Servicevindu (planlagt vedlikehold) informeres kunden 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.
- Bistå DCode rundt feilsøking samt gi god beskrivelse på feilsituasjon.
- Gi beskjed til DCode dersom feilen er eller kan være utenfor DCode sitt ansvarsområde (installasjon av programvare, etc).

Kostnader i forbindelse ved feil utenfor DCode sitt ansvarsområde

Kunden vil bli belastet etter gjeldende satser dersom det viser seg at driftsproblemet skyldes feil gjort av kunden.

Ord og uttrykk

Aktuelle ord og uttrykk brukt i SLA-avtalen.

Responstid = Tiden fra en henvendelse eller varsling om avvik ankommer DCode supportcenter 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: DCode SLA 1 har en responstid på to timer. Dersom en kunde rapporterer inn en feil kl 1600 mandag ettermiddag skal feilretting påbegynnes senest klokken 0900 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 innefor tilgjengelighetsperioden hvor DCode forplikter seg til at tjenesten skal være tilgjengelig for produksjon. Oppetiden angis som prosent av tilgjengelighetsperioden ref formel beskrevet ovenfor.

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

Helligdager = Nyttårsdag, Skjærtorsdag, Langfredag, 2.påskedag, 1.mai, 17.mai, Kristi Himmelfartsdag, 2.pinsedag, 1.juledag og 2.juledag.

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