

GJELDENE TJENESTEBESKRIVELSE

SODVIN SERVICE SLA

Følgende tjenester er tilgjengelig

Tjeneste	Tjenesteprodusent	Lisens-/bruksvilkår produsent
Sodvin Service SLA - Standard	Sodvin	Ihht abonnerte tjenester

Pris pr mnd inkluderer:

- Tjenester ihht gjeldende tjenestematrise

Avtaleperiode:

Følger avtaleperiode for abonnement og tjenester benyttet av kunden.

Arbeid i forbindelse med kundetilpasning, datakopiering, opplæring og tilrettelegging av kundens utstyr er ikke inkludert i noen del av tjenesten. Tjenesten trer i kraft fra avtalt oppstartsdato uavhengig av om Kunden faktisk har tatt løsninger i bruk.

Tjenestematrise:

Sodvin Service SLA	Standard
Henverdeler	
Tilgang til support 07-16 alle hverdager	X
Tilgang til vakttelefon hverdager dager fra 16 – 23* * etter kl 16 belastes alle oppdrag/support etter medgått tid til gjeldende satser	X
SLA	
Tjenestekvalitet og tjenestenivå - Tjenestene er tilgjengelig 24/7* * Alle tjenester leveres ihht tjenestebeskrivelse for tjenestene Kunden abonnerer på.	X
Responstidsperiode er fra 07:00 til 16:00 alle virkedager. Responstid defineres som tiden mellom når kunden først oppretter en forespørsel og leverandøren begynner å jobbe med den*	X
Responstid defineres som tiden mellom når kunden først oppretter en forespørsel og leverandøren begynner å jobbe med den*	
Nivå A – Kritisk	2 arbeidstimer
Nivå B – Alvorlig	4 arbeidstimer
Nivå C – Mindre alvorlig	1 arbeidsdag
Nivå D – Endringer og forespørsler	2 arbeidsdager
* Se detaljert beskrivelse under tjenesteavtale «Standard Responsavtale»	
Bistand	
Bistand med pålogging på tjenester levert av Sodvin	X
Administrativt	
Tilgang til Selfserviceportal for oversikt over alle supportsaker	X
10% rabatt på den til enhver tid gjeldende timepris for konsulentarbeid	X

Kunder som ønsker utvidet responstidsperiode og kortere responstid kan inngå en utvidet responstidsavtale som en egen selvstendig avtale.

Spesifikke vilkår og betingelser – Standard Responsavtale

1. ALLMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 TJENESTEAVTALENS OMFANG

Tjenesteavtalen gjelder levering av garantert tilgang til kvalifisert IT-personell innen avtalt responstid, slik beskrevet i denne tjenesteavtalen.

"Responstid" defineres som tiden mellom når kunden først oppretter en forespørsel og leverandøren begynner å jobbe med den.

Leverandøren har ansvar for å ha ekspertise innen maskinvare, operativsystem, datalagringsystemer, backup/gjenoppretting, nettverksutstyr og applikasjoner levert fra Leverandøren. Leverandøren vil forsøke å løse problemer relatert til annen programvare eller maskinvare dersom det viser seg at feilen ligger utenfor avtalte kompetanseområder, men garanterer ikke svartid eller ekspertise i slike tilfeller.

1.2 RESPONSTIDSPERIODER

Standard responstidsperiode:

Standard responstidsperiode er fra 07:00 til 16:00 alle virkedager. I tilfeller hvor offentlige helligdager faller innenfor spesifisert periode, dekkes disse ikke av avtalen. Responstid gjelder ikke for lørdager og søndager. Responstid utenom arbeidstid kan avtales separat.

Responstidsperiode = Tidsintervallet der Leverandøren leverer tilgang til kvalifisert IT-personell

1.3 HENDELSESPRIORITETER

Tiltak settes i verk ved registrerte og/eller innmeldte avvik kategorisert på følgende måte;

Prioritet	Beskrivelse
Nivå A - Kritisk	Full servicestans eller kritisk systemfeil som påvirker hele virksomheten. Ingen mulighet for alternativ løsning
Nivå B - Alvorlig	Avvik som berører sentrale tjenester og som medfører betydelig redusert ytelse. Midlertidig alternativ løsning er mulig. Avvik meldes Kundens kontaktperson for avtale av tidspunkt dersom utbedring medfører driftsstans.
Nivå C – Mindre alvorlig	Avvik som ikke i vesentlig grad hindrer brukernes tilgang til funksjoner og som ikke forstyrrer driften nevneverdig.
Nivå D – Endringer og forespørsel	Generelle forespørsler og endringer som ikke haster.

1.4 RESPONSTIDER

Responstid defineres som tiden mellom når kunden først oppretter en forespørsel og leverandøren begynner å jobbe med den.

Prioritet	Standard
Nivå A – Kritisk	Innen 2 arbeidstimer
Nivå B - Alvorlig	Innen 4 arbeidstimer
Nivå C – Mindre alvorlig	Innen 1 arbeidsdag
Nivå D – Endringer og forespørsler	Innen 2 arbeidsdager

Mindre, påregnelige avvik som ikke forårsaker særskilt reduksjon i ytelse eller funksjon, vil behandles etter Leverandørens vurdering. Tiltak planlegges og utføres vanligvis i neste vedlikeholdsperiode.

Responstidene gjelder innenfor avtalt responstidsperiode. Utenfor dekningsperioden iverksettes tiltak så snart som mulig i forhold til tiltakets art, eller etter nærmere avtale.

Hendelser kategorisert under Nivå A og B må meldes pr telefon iht pkt 1.5 for at responstiden angitt skal være gjeldende.

1.5 HÅNTERING AV HENDELSER OG AVVIK

Kunden rapporterer hendelser og avvik til Leverandørens supportmottak, via e-post, telefon eller supportsystem. Leverandøren kvalifiserer, prioriterer og fordeler saker i samarbeid med Kunden. Leverandøren følger opp og avslutter saker mot Kunden.

Kritiske saker eskaleres automatisk og Leverandøren utnevner en egen kontaktperson som skal «eie» saken og være oppdatert på status. Kunden skal informeres om hvem som er slik kontaktperson, og Kunden skal ha anledning til å ta direkte kontakt med denne personen så lenge saken er åpen.

Kunden skal varsle Leverandøren om problemer eller feil på følgende måte:

- Telefon: Support/vaktelefon 23 39 38 70
- E-post: support.it@sodvin.no
- Ticketsystem: <https://sodvin.myportallogin.co.uk/>

Når en hendelse meldes, skal Kunden oppgi en detaljert beskrivelse av problemet, inkludert eventuell feilkode, tid for hendelsen, og hvilken type utstyr som er berørt.

Kun autoriserte kontaktpersoner som er oppført i Leverandørens sakssystem kan initiere supportforespørsler klassifisert som Nivå A og B. Endringer i listen over autoriserte personer må varsles skriftlig til Leverandøren.

2. GARANTIER OG BEGRENSNINGER

Leverandøren er under ingen omstendigheter ansvarlig for noen avledede eller indirekte skader, inkludert eventuell feilkode, tap av forventede besparelser eller gevinster, eller krav mot Kunden fra en tredjepart, selv om Leverandøren er informert om muligheten for slike skader, tap eller krav. Leverandørens ansvar er uansett begrenset til maksimalt 50% av den årlige kontraktsverdien.

2.1 GARANTI PÅ UTSTYR OG TJENESTER

Garantibetingelsene på utstyr levert av Leverandøren vil være i henhold til den enkeltes produsents garanti-betingelser. Leverandøren har ikke ansvar for tap av data grunnet feil med utstyr eller tjenester.

2.2 GENERELLE BEGRENSNINGER

Avtalen dekker ikke arbeidstid. Avtalen dekker ikke utskifting eller reparasjon av defekte deler eller påløpte utgifter.

Avtalen garanterer ikke reparasjonstid eller løsningsstid for hendelsen. Feil på utstyr og/eller programmer vil bli forsøkt løst etter beste evne. Dette gjøres i henhold til produsentens retningslinjer for reparasjon av feil oppdaget under feilsøking. Feil relatert til applikasjoner vil bli rettet hvis vårt personell har riktig ekspertise, men ingen forpliktelser av noe slag innrømmes for slike feil.