



**TELSYS**

**Generell Avtale  
om  
Tjenestekvalitet  
(SLA)  
Service Level Agreement**

**Gjeldende fra 16.03.11**

## Innholdsfortegnelse

<b>INNLEDNING</b>	<b>3</b>
<b>DEFINISJONER</b>	<b>3</b>
NEDETID	3
FEILHÅNTERING	3
STØRRE FEIL	3
HOVEDFEIL	3
MINDRE FEIL	3
RESPONSTID	3
SNITTID FOR LØSNING	3
VEDLIKEHOLD SVINDU	3
PLANLAGT VEDLIKEHOLD	3
TJENESTE	4
TJENESTETILGJENGELIGHET	4
SERVICETIDER	4
<b>GENERELL AVTALE OM TJENESTEKVALITET SLA</b>	<b>4</b>
RETTINGSANMODNING	4
LØSNINGSMELDING	4
UKEDAGER	4
KVARTAL	4
<b>SERVICENIVÅTILBUD</b>	<b>5</b>
<b>KUNDESERVICE</b>	<b>5</b>
<b>RESPONS OG LØSNING</b>	<b>5</b>
<b>FEILKATEGORIER</b>	<b>5</b>
<b>TJENESTETILGJENGELIGHET</b>	<b>5</b>
<b>PLANLAGT VEDLIKEHOLD</b>	<b>6</b>
<b>NEDETID</b>	<b>6</b>
<b>UNNTAK</b>	<b>6</b>
FORHOLD ANGITT NEDENFOR INKLUDERES IKKE I BEREGNINGEN AV NEDETID:	6
<b>REFUSJON</b>	<b>6</b>
<b>KUNDENS ANSVAR I RELASJON TIL SLA</b>	<b>7</b>
<b>ANSVARSBEGRENSNING</b>	<b>7</b>
<b>ANNET</b>	<b>7</b>
<b>KONTAKTINFORMASJON</b>	<b>7</b>

## **Innledning**

Denne avtalen definerer kvalitetsparametere for Leverandørens produkter og støtteservicer. SLA-avtalen [Service Level Agreement = Avtale om tjenestekvalitet] beskriver standarder og prosedyrer for Leverandørens støtteservice (f. eks. feilhåndteringsprosessen).

SLA tilbys på nivåene Standard og Premium. Salgskontrakten angir hvilket servicenivå kunden og Leverandøren enes om. Når annet ikke er avtalt gjelder nivået Standard SLA.

## **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 Leverandørens 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 Leverandørens Kundeservice og frem til Feilhåndteringen har startet.

### **Snittid for løsning**

Gjennomsnittlig tid som går fra Kunden leverer en Rettingsanmodning til Leverandørens Kundeservice og frem til problemet er løst.

### **Vedlikeholdsvindu**

Tidsvinduet der Leverandøren forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende vedlikehold på Tjenesten.

### **Planlagt Vedlikehold**

Forhåndsvarslet arbeide utført av enten Leverandøren eller Kunden innenfor vedlikeholdsvinduet. Planlagt Vedlikehold omfatter også kundespesifikt vedlikehold utenfor Vedlikeholdsvinduet, dersom Kunden har anmodet om dette.

**Tjeneste**

Den Tjeneste / Produkt Leverandøren leverer, og som er kontraktsfestet gjennom en bindende salgsavtale.

**Tjenestetilgjengelighet**

Tjenestetilgjengelighet er den tid i et gitt Kvartal der det ikke er nedetid på Tjenesten. Tjenestetilgjengelighet måles i prosent.

**Servicetider**

Tidsintervallene når Leverandøren utfører Feilhåndtering, og når nedetiden måles.

**Generell Avtale om Tjenestekvalitet SLA****Rettingsanmodning**

En registrering i Leverandørens feilhåndteringssystem. Hver Rettingsanmodning vil bli tildelt en Serviceanmodnings-ID (ticket-ID).

**Løsningsmelding**

Meddelelse utstedt av Leverandøren 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.

**Kvartal**

Tidsperioder: Jan.-mars, april – juni, juli-sept., okt.-des.

## Servicenivåtilbud

Kundeservice	Standard
<b>Servicetider</b>	
Ukedager klokken 08.00 – 16.00 Sentralbord 08.00 – 16.00	X
<b>Respons- og Løsningstider</b>	
Responstid for en Større Feil i løpet av servicetiden	< 2 timer
Responstid for en Mindre Feil i løpet av servicetiden	< 4 timer
"Snittid for løsning" for en Større Feil som oppsto i løpet av servicetiden	4 Timer
<b>Statusrapportintervall og metode</b>	
Tilbakemelding til kunden i løpet av feilkorrigeringen	Epost
<b>Løsningsrapport og metode</b>	
Gjelder bare Større Feil	Epost / Tlf / Aksess
<b>Meddelelse Planlagt Vedlikehold</b>	
Metode	Nett/epost

## Kundeservice

Leverandøren gir kunden mulighet til å fremsette Rettingsanmodning 24 timer om døgnet, 7 dager i uken ("24/7") på epost til [support@telsys.no](mailto:support@telsys.no).

## Respons og Løsning

Leverandøren 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 Leverandørens Kundeservice. Hvis det skaffes til veie ny informasjon under feilhåndteringsprosessen hva gjelder betydningen av feilen, skal Leverandøren, etter kundens godkjenning, ha rett til å endre feilkategorien.

## Tjenestetilgjengelighet

Servicetilgjengelighet (i %)= ( 24 \* <# av dager i kvartalet> - <Nedetid> - <Planlagt Vedlikehold>) x100 / 24\* <# av dager i kvartalet> - <Planlagt Vedlikehold>

## Planlagt Vedlikehold

Planlagt Vedlikehold blir om nødvendig utført av Leverandøren natt til mandag mellom klokken 0200 – 0600 eller natt til lørdag mellom klokken 00.00 – 06.00. Hvis Planlagt Vedlikehold utføres vil Leverandøren gi beskjed minst 5 arbeidsdager i forveien.

Leverandøren 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 Leverandøren utsetter problemløsningen
- Kunden har ikke fremskaffet basisinformasjon som trengs til problemløsningen
- Leverandøren kan ikke utføre Feilhåndtering på grunn av omstendigheter kontrollert av kunden (f eks tilgang til lokaliseringsstedet, sikkerheten på lokaliseringsstedet, LAN, Nettverk, HW, strøm, kjøling)
- Kunden har ikke sørget for tilgang til kundelokasjon/ -ressurser eller forsinket dette.
- Feil på grunn av kabler eller nettverk som ikke omfattes av Tjenesten. (f.eks internkabling)
- Tjenesten stenges på grunn av at Kundens trafikk negativt påvirker Leverandørens nettverk eller
- andre kunders Tjenester på grunn av Ddos [Distributed-Denial-of-service]-angrep og lignende.

## Refusjon

Krav om refusjon må fremmes til Leverandørens 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	Prosentats refusjon
99,5% til 99%	25% av prisen for tjenesten.
97% til 99%	50% av prisen for tjenesten.
Lavere en 97%	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 Leverandørens støttestab til områdene og fasilitetene der systemet/systemene skal vedlikeholdes samt sikkerhetsklarering for servicestaben i den grad dette er nødvendig.
- Sørge for kompetent bistand for å kunne samarbeide med Leverandørens 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 Leverandøren for å hindre unødig feilsøking.
- Gi beskjed til Leverandøren hvis feilen blir utbedret, eller hvis feilen er blitt lokalisert til maskinvare som ikke er levert av Leverandøren.
- 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 gjenoppkobling til Leverandørens nettverk.
- Kunden må på forhånd informere Leverandøren om planlagt servicevedlikehold eller andre prosjekter som påvirker Tjenesten, inklusive bygningsarbeider som kan innebære avbrudd i strømtilførselen.
- Til enhver tid gi Leverandøren oppdatert informasjon om kundens utpekte tekniske kontaktperson:
  - E-postadresse:
  - Faksnummer
  - Telefonnummer
  - SMS

## Ansvarsbegrensning

- Tjeneste-utilgjengelighet 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.
- Tjeneste-utilgjengelighet på grunn av Kundens utførte handlinger eller unnlaterer
- Når det gjelder begrensningen av Leverandørens kontraktansvar, skal Leverandørens generelle vilkår gjelde, med mindre annet er angitt.

## Annet

Leverandøren forbeholder seg retten til å stenge Tjenesten hvis kundens trafikk negativt påvirker Leverandørens nettverk eller andre kunder Tjenester på grunn av Ddos [Distributed-Denial-of-service]-angrep og lignende.

Leverandøren 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@telsys.no](mailto:support@telsys.no) eller telefon 64 00 00 00