

Formål

Formålet med SLA-avtalen er å konkretisere servicenivået på hosting-tjenesten slik at begge parter har en felles oppfatning av hvilke kvalitetsforventninger som knyttes til den. Kunde- og/eller produktspesifikke kvalitetsmål kan avtales som en tilleggstjeneste, og vil da være beskrevet i et vedlegg 2.

SLA-avtalen beskriver også hvilke tiltak som skal iverksettes dersom tjenestekvaliteten ikke samsvarer med de definerte forventningene. SLA-avtalen finnes i tre nivåer (samme som våre hosting-pakker); Start, Plus og Premium. Plus og Premium støtter i tillegg en valgfri Serviceavtale, som gir en høyere SLA med utvidet tilgjengelighet. Kunder med dedikert server(e) inngår under Premium.

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@trollweb.no

Kundesenter telefon: +47 51215300

Kundesenter vakt: +47 47230804 (kun tilgjengelig for kunder med Serviceavtale)

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. Kunder med Serviceavtale (se punkt nedenfor) har egne, utvidede vilkår.

Trollweb Start

Epost: Mandag - fredag, 0800 - 1600

Telefon: Mandag - fredag, 0800 - 1600

Oppetidsgaranti: 98%

Refusjon ved brudd på garanti (95% > 98%: 10% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

Refusjon ved brudd på garanti (Mindre enn 95%: 20% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

Trollweb Plus

Epost: Mandag - fredag, 0800 - 1600

Telefon: Mandag - fredag, 0800 - 1600

Oppetidsgaranti: 99%

Refusjon ved brudd på garanti (98% > 99%: 10% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

Refusjon ved brudd på garanti (Mindre enn 98%: 20% av månedlig kostnad for tjenesten i aktuell periode)

Trollweb Solutions AS

Postadresse

Maurholen 57, N-4316 Sandnes

Besøksadresse

Luramyrveien 23, N-4313 Sandnes

Kontortid: 0800 - 1600

Kontaktinformasjon

Telefon sentralbord: +47 4723 0804

Internett: www.trollweb.no Epost salg:

post@trollweb.no

Epost support: support@trollweb.no

Firmainfo

Organisasjonsnummer: NO894449772MVA

Kontonr: 96151169764

IBAN/SWIFT: NO8496151169764/DNBANOKK

Service Level Agreement



Trollweb Premium

Epost: Mandag - fredag, 0800 - 1600

Telefon: Mandag - fredag, 0800 - 1600

Oppetidsgaranti: 99,9%

Refusjon ved brudd på garanti (98% > 99,9%: 20% 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)

Ekstra opsjon #1: Trollweb Serviceavtale

Plus- og Premium-kunder med **Trollweb Serviceavtale** har følgende generelle tilleggstjenester:

Telefon: Mandag - fredag, 1600 - 2100. Lørdag - søndag (inkl helligdager), 1000 - 1800

Oppetidsgaranti: 99,5%

Refusjon ved brudd på garanti (98% > 99,5%: 20% av månedlig kostnad for tjenesten)

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

Ekstra opsjon #2: Trollweb Serviceavtale Extra

Plus- og Premium-kunder med **Trollweb Serviceavtale Extra** har følgende generelle tilleggstjenester:

Telefon: Mandag - fredag, 1600 - 2300. Lørdag - søndag (inkl helligdager), 1000 - 2300

Oppetidsgaranti: 99,9%

Refusjon ved brudd på garanti (98% > 99,9%: 50% av månedlig kostnad for tjenesten)

Refusjon ved brudd på garanti (Mindre enn 98%: 100% av månedlig kostnad for tjenesten)

Kunder som tar kontakt og ikke er dekket av utvidet tilgjengelighet

Kunder som tar kontakt og behøver assistanse utover vanlig dekningsstid og som i utgangspunktet ikke er dekket av utvidet tilgjengelighet vil bli belastet et tilleggsgebyr på to ganger kundens standard timesats hos Trollweb Solutions AS. Dette dekker inntil en time assistanse. Disse kundene har ikke krav på umiddelbar assistanse, men vil bli hjulpet såfremt det er kapasitet og tilgjengelige ressurser til det.

Avviksklasser og tidspunkter for påbegynt feilretting samt første tilbakemelding

Fargekoder for Trollweb hostingpakker

Start	Plus	Premium	Serviceavtale
-------	------	---------	---------------

Avviks klasse	Konsekvens av avvik	Påbe gynt feilrettin g	Første tilbake-meldin g	Påbe gynt feilrettin g	Første tilbake-meldin g	Påbe gynt feilrettin g	Første tilbake-meldin g	Påbe gynt feilrettin g	Første tilbake-meldin g
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	30 min	15 min
Alvorlig	Redusert tilgjengelighet til tjeneste eller produkt som virker begrensede på kundens forretningsdrift <i>Eksempel: Alvorlige</i>	8 timer	4 timer	4 timer	1 time	2 timer	30 min	1 time	15 min

Trollweb Solutions AS

Postadresse

Maurholen 57, N-4316 Sandnes

Besøksadresse

Luramyrveien 23, N-4313 Sandnes

Kontortid: 0800 - 1600

Kontaktinformasjon

Telefon sentralbord: +47 4723 0804

Internett: www.trollweb.no Epost salg:

post@trollweb.no

Epost support: support@trollweb.no

Firmainfo

Organisasjonsnummer: NO894449772MVA

Kontonr: 96151169764

IBAN/SWIFT: NO8496151169764/DNBANOKK

Service Level Agreement



	<i>hastighetsproblemer</i>								
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	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

Trollweb Solutions 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. 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 to timer fra kl 1000-1200 i mars.

$OT (\%) = (100 * (44640 - 0) - 120) / 44640 - 0 = \underline{99.9\%}$

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 Magento programvare, feil i tredjeparts integrasjoner og forhold som skyldes Force Majeure.

Feilhåndtering

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

Trollweb Solutions AS

Postadresse

Maurholen 57, N-4316 Sandnes

Besøksadresse

Luramyrveien 23, N-4313 Sandnes

Kontortid: 0800 - 1600

Kontaktinformasjon

Telefon sentralbord: +47 4723 0804

Internett: www.trollweb.no Epost salg:

post@trollweb.no

Epost support: support@trollweb.no

Firmainfo

Organisasjonsnummer: NO894449772MVA

Kontonr: 96151169764

IBAN/SWIFT: NO8496151169764/DNBANOKK

Service Level Agreement



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 Sandnes- eller Stavanger.

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, 2100-0800 (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 heller ikke 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 Trollweb Solutions AS ethvert ansvar for det aktuelle driftsproblemet.
- Informere Trollweb Solutions AS i god tid før eventuelt arbeid starter som kan medføre driftsproblemer.
- Bistå Trollweb Solutions AS rundt feilsøking samt gi god beskrivelse på feilsituasjon.
- Gi beskjed til Trollweb Solutions AS dersom feilen er eller kan være utenfor Trollweb Solutions AS sitt ansvarsområde (installasjon av programvare, etc).
- Sørge for at Magento kjøres på trygg og stabil versjon. SLA-avtalen dekker vår rolle som driftsleverandør og har ingen garantert dekning knyttet til Magento Commerce, heller ikke arbeid på Magento nettbutikken utført av Trollweb. Dette inkluderer forsøk på oppgradering av Magento, etc. For å få garanti og utvidet support rundt Magento må man ha en Magento Enterprise-avtale med Magento Inc. i USA og Enterprise-avtalen med Magento Inc. vil være gjeldende for ansvar rundt Magento. Kunden skal da som standard ta denne typen problemer direkte med Magento's 24/7 Support-team (Trollweb Solutions AS vil kunne være behjelpelig med å koordinere rapportering og feilretting med Magento Inc.). Tidsforbruk rundt dette vil bli belastet etter gjeldende satser. Magento Inc. har egne kontakt-detalljer for alle support-henvendelser rundt Magento. Dette er beskrevet i Magento Enterprise-avtalen med Magento Inc. Trollweb har ingen ansvar for Magento nettbutikken og er fratatt ethvert erstatningsansvar, foruten reduksjon i månedsleie ved driftsproblemer.

Kostnader i forbindelse ved feil utenfor Trollweb Solutions 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 henvendelser eller varsling om avvik ankommer Trollweb Solutions AS' supportsenter til

Trollweb Solutions AS

Postadresse

Maurholen 57, N-4316 Sandnes

Besøksadresse

Luramyrveien 23, N-4313 Sandnes

Kontortid: 0800 - 1600

Kontaktinformasjon

Telefon sentralbord: +47 4723 0804

Internett: www.trollweb.no Epost salg:

post@trollweb.no

Epost support: support@trollweb.no

Firmainfo

Organisasjonsnummer: NO894449772MVA

Kontonr: 96151169764

IBAN/SWIFT: NO8496151169764/DNBANOKK

Service Level Agreement



prosesser for håndtering av saken eller gjenoppretting av tjenesten er iverksatt, og kunden er informert om at saken er mottatt og feilretting påbegynt.

Eksempel: Trollweb Professional 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 Trollweb Solutions AS forplikter seg til at tjenesten skal være tilgjengelig for produksjon. Oppetiden angis som prosent av tilgjengelighetsperioden ref formel beskrevet ovenfor.

Kunden = Den som Trollweb Solutions AS har en avtale med, og som Trollweb Solutions AS 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 Trollweb Solutions 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 Trollweb Solutions AS sin mulighet å kontrollere. Alle typer naturkatastrofer ligger også inn under Force Majeure.

Trollweb Solutions AS

Postadresse

Maurholen 57, N-4316 Sandnes

Besøksadresse

Luramyrveien 23, N-4313 Sandnes

Kontortid: 0800 - 1600

Kontaktinformasjon

Telefon sentralbord: +47 4723 0804

Internett: www.trollweb.no Epost salg:

post@trollweb.no

Epost support: support@trollweb.no

Firmainfo

Organisasjonsnummer: NO894449772MVA

Kontonr: 96151169764

IBAN/SWIFT: NO8496151169764/DNBANOKK