

# Altibox Bedrift - Service Level Agreement

## 1. Innledning

Denne service level agreement («SLA») beskriver kvalitet og servicenivåer knyttet til Leverandørens leveranse av bedriftstjenester og – produkter. Denne SLA er et vedlegg til de Almennelige vilkår for bedriftstjenester.

Denne SLA angir uttømmende de garantier som Leverandøren gir for hver av de Tjenester som Leverandøren skal levere i henhold til Avtalen, såfremt Tjenestene er omtalt i punkt 3.

## 2. Definisjoner

Definerte begreper i denne SLA skal ha samme betydning som i de Almennelige vilkår, med mindre annet er uttrykkelig angitt.

### Feilrapportering

Kundens rapportering av feil i henhold til punkt 6.1 nedenfor.

### Mindre Feil

Forringet / redusert tjenestekvalitet, eller feil/ forstyrrelser der Tjenesten eller den sentrale funksjonaliteten er delvis uvirksom eller nedgradert som følge av forhold Leverandøren er ansvarlig for, men hvor Tjenesten fortsatt er tilgjengelig for Kunden.

### Kundeservice

Leverandørens kundeservice. Kontaktinformasjon er tilgjengelig på Leverandørens hjemmeside.

### Kritisk Feil

Feil innenfor Leverandørens ansvarsområde som forårsaker at Kunden mister tilgang til Tjenesten.

### Serviceid

Tidsintervaller hvor Feilhåndtering utføres, og Nedetid måles

### Responstid

Den tid som går fra Feilrapportering til Kunden mottar tilbakemelding fra Kundeservice om at feilen er registrert og Feilhåndtering påbegynt. Responstid beregnes innenfor avtalt Serviceid.

### Løsningstid

Samlet feilrettingstid pr. innrapportert feil, beregnet fra Leverandøren starter Feilhåndtering og til feilen er løst. Leverandøren skal etterstrebe å nå angitt Løsningstid, men gir ingen garanti.

### Nedetid

Totalt tidsrom hvor Kunden ikke har tilgang til Tjenesten (dvs. at det foreligger Kritisk Feil), målt over en Kalendermåned, angitt i prosent. Nedetid regnes fra det oppstår en Kritisk Feil på Tjenesten, og inntil feilen er utbedret. Ved utløp av hver Kalendermåned nullstilles målingen.

### Feilretting

Korrigerende tiltak, på adressen hvor Tjenesten blir levert eller ved hjelp av fjerntilgang, for å utbedre og avhjelpe Mindre Feil / Kritisk Feil på aktive Tjenester (Tjenester i bruk)

### Vedlikeholdsvindu

Tidsvinduet tirsdag mellom kl. 00:00 og 06:00 der Leverandøren forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende tiltak, samt vedlikehold på Tjenestene.

### Virkedager

Alle dager unntatt lørdag, søndag og offentlige høytidsdager.

### Tilgjengelighet

Tidsrom hvor Kunden har tilgang til Tjenesten, målt over en kalendermåned, angitt i prosent. Tjenestetilgjengeligheten måles 365 dager i året og 24 timer i døgnet. Ved utløp av hver Kalendermåned nullstilles målingen.

## 3. Hva SLA omfatter

Denne SLA omhandler tre servicenivåer:

- Standard
- Sølv
- Gull

Denne SLA gjelder automatisk for følgende Tjenester bestilt under Avtalen:

- Internett Aksess
- IP-VPN
- Ethernet
- Optisk kapasitet

Servicenivå Standard vil gjelde dersom ikke et høyere servicenivå er inntatt i Bestillingen.

For andre Tjenester gjelder denne SLA kun dersom det fremgår uttrykkelig av Avtalen.

## 4. Servicenivåer

Tabellen beskriver forskjellige tidsrom der feilretting utføres i de ulike servicenivåene:

Dersom ikke avtalt servicenivå dekkes ved en kritisk feil og Kunden ønsker feilretting utenom avtalt SLA, kan produktet «Betalt feilretting» kjøpes i tillegg.

Serviceid	Standard	Sølv	Gull
Virkedager 07.00 – 17.00	X		
Virkedager og lørdager 07.00 – 22.00		X	
24 timer i døgnet, 7 dager i uken, 365 dager i året			X

Responstid	Standard	Sølv	Gull
Kritisk Feil	< 2 timer	< 1 time	< 30 minutter
Mindre Feil	< 4 timer	< 2 timer	< 1 time

Mål for Løsningstid innenfor avtalt Serviceid	Standard	Sølv	Gull
Kritisk Feil	< 6 timer*	< 4 timer*	< 3 timer*

\*Reisetid tilkommer dersom feilen ikke kan løses med fjerntilgang.

Statusrapport ved Kritisk Feil	Standard	Sølv	Gull
Intervall	-	Hver 3. time	Hver 1. time
Metode	-	E-post, SMS eller telefon	E-post, SMS eller telefon

Løsningsrapport	Standard	Sølv	Gull
Metode	-	E-post eller SMS	E-post eller SMS

## 5. Vedlikehold og oppgraderinger

Leverandøren vil bestrebe seg på å utføre vedlikehold slik at dette i minst mulig grad påvirker Kundens bruk av/tilgang til Tjenesten.

Planlagt vedlikehold som kan påvirke Tilgjengeligheten, skal normalt utføres i Vedlikeholdsvindu.

Dersom Leverandøren ønsker å utføre planlagt vedlikehold som kan ha innflytelse på Kundens bruk av/tilgang til Tjenesten utenom Vedlikeholdsvinduet, skal Leverandøren ta kontakt med Kunden for å avtale tidsrom for dette. Leverandøren kan ikke foreta planlagt vedlikehold utenom Vedlikeholdsvinduet uten Kundens skriftlige aksept.

## 6. Feilhåndtering

### 6.1 Feilrapportering

Kunden gis mulighet til å melde feil på Tjenesten til Kundeservice alle dager hele døgnet (24/7/365).

Ved melding om feil innenfor avtalt Servicetid skal Kunden kontakte Kundeservice på telefon. Utenfor Servicetid benyttes e-post til Kundeservice.

Feilmeldingen skal minimum inneholde:

- Kundennummer eller sambandsnummer
- Berørt Tjeneste, feiltype, og beskrivelse av feilen
- Tidspunkt når feil oppstod
- Kundens kontaktperson og telefonnummer

### 6.2 Feilretting

Feilretting utføres innenfor avtalt Servicetid.

For feilretting av Mindre Feil som vil kunne påvirke Tjenesten i vesentlig grad, skal Leverandøren avtale nærmere tidsrom for feilrettingen (innenfor Servicetiden) med Kunden.

Leverandøren forbeholder seg retten til å avvise og lukke feilmeldinger som ikke gir tilstrekkelig informasjon for å gjøre feilsøking.

Dersom en Kritisk Feil/Mindre Feil skyldes forhold utenfor Leverandørens ansvarsområde og kontroll, forbeholder Leverandøren seg retten til å belaste Kunden for påløpte kostnader for Feilrettingen

### 6.3 Statusrapporter

For servicenivå Sølv og Gull sender Kundeservice statusrapport til Kundens tekniske kontaktpunkt ved Kritiske Feil. Rapporten inneholder korrigerende tiltak som er utført, samt estimert gjenstående tid for feilretting.

### 6.4 Løsningsrapporter

For servicenivå Sølv og Gull rapporterer Kundeservice feilårsak og de tiltak som er utført ved Kritisk Feil.

## 7. Tilgjengelighetsgaranti og Kompensasjon

Tjenestene har en garantert Tilgjengelighet («Tilgjengelighetsgaranti») i henhold til avtalt servicenivå.

Servicenivå	Standard	Sølv	Gull
Garantert Tilgjengelighet for Tjenesten	99,5 %	99,7 %	99,8 %
Akseptert Nedetid	0,5 %	0,3 %	0,2 %

Kunden har rett til å kreve kompensasjon fra Leverandøren dersom Nedetid overstiger det som følger av Tilgjengelighetsgarantien.

Ved brudd på Tilgjengelighetsgarantien, gjelder følgende tabell for beregning av kompensasjon:

Avtalt servicenivå	Tjenestetilgjengelighet pr. måned	Kompensasjon
Standard	< 99,5 %	15 %*
Sølv	< 99,7 %	20 %
	< 99,5 %	30 %
Gull	< 99,8 %	20 %
	< 99,7 %	30 %
	< 99,5 %	50 %

\*For avtalenivået Standard må eventuelle krav om kompensasjon, som følge av brudd på garantert tjenestetilgjengelighet, fremmes skriftlig innen 30 dager etter utløp av aktuell kalendermåned.

Kompensasjon beregnes ut fra månedsavgift for aktuell Tjeneste.

For Tjenester som involverer leveranse til flere leveringsadresser beregnes kompensasjon pr. berørte leveringsadresse.

## 8. Unntak

Ved beregningen av Nedetid og Tilgjengelighet, skal man se bort fra den tiden som Kunden ikke har tilgang til Tjenesten:

- innenfor Vedlikeholdsvinduet
- såfremt dette skyldes at Leverandøren og Kunden har avtalt kundespesifikt eller annet planlagt vedlikehold, jf. punkt 5
- på grunn av avtalt feilretting av Mindre Feil, jf. punkt 6.2
- på grunn av brudd på forutsetningene i punkt 9
- på grunn av Kundens eller tredjeparts applikasjoner, utstyr eller fasiliteter, som Leverandøren ikke har levert eller for øvrig har ansvaret for
- på grunn av handlinger eller forhold foretatt av Kunden eller tredjepart som Leverandøren ikke har ansvaret for.
- på grunn av force majeure, herunder strømutfall og brann, samt andre forhold utenfor Leverandørens kontroll
- på grunn av brudd på Leverandørens krav om miljømessige forhold der Tjenesten leveres/utføres, jf. Alminnelige vilkår for bedriftstjenester
- på grunn av at Kunden har gitt feil/utilstrekkelig informasjon for nødvendig feilretting.
- på grunn av unnlattelser eller feil ved bruk av utstyr, hvor dette skyldes Kunden eller tredjepart som Leverandøren ikke har ansvaret for
- på grunn av at Kunden ber Leverandøren utsette feilrettingen.
- på grunn av feil eller misbruk av Tjenesten fra Kundens side.

## 9. Kundens ansvar – forutsetninger for SLA

Kunden skal:

- Utpeke en kontaktperson, og holde Leverandøren oppdatert til enhver tid på vedkommendes e-postadresse og telefonnummer
- Gi Leverandøren umiddelbar og nødvendig tilgang til lokaler hvor Tjenesten blir levert, for utføring av vedlikehold og feilretting av Tjenestene. Om nødvendig skal Kunden innhente sikkerhetsklarering for Leverandøren.
- Svare på henvendelser fra Leverandøren og tilgjengeliggjøre for Leverandøren relevant personell for assistanse og samarbeid, i forbindelse med Leverandørens vedlikehold, feilsøk og feilretting.

## 10. Meldinger

Med skriftlig varsel etter denne SLA menes varsel sendt på e-post til oppgitt kontaktperson hos Leverandør/Kunde.