



Adresse
Rådhusgaten 4
3126 Tønsberg

Hjemmeside
www.m360.no

Telefon
33400888

E-post
kontakt@m360.no

Service Level Agreement

Formål

Formålet med SLA-avtalen er å presisere servicenivået på våre support-tjenester slik at alle parter har lik oppfatning av forventninger som knyttes til våre ytelser. Videre blir det beskrevet hvilke tiltak som blir gjennomført dersom tjenestekvaliteten ikke samsvarer med de definerte forventningene.

Omfang

SLA-avtalen vil videre definere tre (3) servicenivåer, tilsvarende M360s support-pakker; "Ingen", "Standard" og "Utvidet"- serviceavtale.

SLA-avtalen omfatter teknisk drift av Wordpress/ Magento, og ikke Wordpress/Magento som applikasjon. Vi vil sørge for, sammen med SLA-avtalens tilhørende supportavtale at Wordpress/Magento er operativ, med mindre det ikke er noen feil med eller rundt Wordpress/Magento som applikasjon. Dette betyr i praksis at denne SLA-avtalen med tilhørende supportavtale, er gjeldende dersom Wordpress/ Magento er nede. Dersom feilen skyldes programvare problemer i Wordpress/Magento eller tilhørende komponenter så går det ikke under denne avtalen. Problemer under kategori Force Majeure går heller ikke under denne avtalen.

Henvendelser

Hvis det gjelder driftsbrudd skal dette rapporteres av kunden til vårt supportcenter. Andre metoder dekkes ikke av SLA-avtalen. Kritiske driftsbrudd skal alltid rapporteres på telefon. Andre typer driftsbrudd skal rapporteres pr epost, eller gjennom vårt support system.

Kontaktinformasjon:

Henvendelser på epost (man-fre, 09:00 - 16:00):	support@m360.no
Henvendelser per telefon (man-fre, 09:00 - 16:00):	+47 334 00 888
Henvendelser etter kontortid (man-fre, 16:00 - 08:00):	+47 334 00 888
Henvendelser i helger/helligdager (00:00 - 23:59):	+47 334 00 888



Adresse
Rådhusgaten 4
3126 Tønsberg

Hjemmeside
www.m360.no

Telefon
33400888

E-post
kontakt@m360.no

	Ingen Serviceavtale	Serviceavtale Standard	Serviceavtale Utvidet
Passer for	For nettbutikker uten behov for assistanse	For små nettbutikker, noe behov for assistanse	For nettbutikker med behov for utvidet støtte
Pris	0,-	1000,-/mnd	2000,-/mnd
Epost-support	Man-fre 09-16	Man-fre 09-16	Man-fre 09-16
Telefonsupport	Man-fre 09-16	Man-fre 09-16	Man-fre 09-16
Vakt hverdager	Nei	Man-fre 09-21	Man-fre 09-23
Vakt helg	Nei	Lør-søn 10-18	Lør-søn 09-23
Vakt natt	Nei	uke/helg 23-09	uke/helg 23-09
Backup av wordpress	Nei	Hver dag	Kontinuerlig
Slack / Chat	Nei	Nei	Ja

Utenom ordinær kontortid faktureres dessuten en oppstartskostnad på 1 200,- for kveld og 2 400,- for natt, helg og helligdager. Kunden kan sette prosedyrer som skal følges før det utføres arbeid som medfører kostnader. Dersom slike prosedyrer ikke foreligger vil M360 uoppfordret utføre feilsøk og feilretting etter eget skjønn.

Medgått tid til assistanse faktureres etter medgått tid. Minimum 0,5t.



Adresse
Rådhusgaten 4
3126 Tønsberg

Hjemmeside
www.m360.no

Telefon
33400888

E-post
kontakt@m360.no

Responstid

Med responstid menes tiden det tar før vi kan gi et kvalifisert svar på henvendelsen. Mottak av henvendelsen bekreftes normalt umiddelbart.

Tid på døgnet		Timepris	Responstid
Ordinær kontortid	08:00 - 16:00	1 250,-	4 timer
Kveld	16:00 - 22:00	Oppstart: 1 500,- Timepris: 1 600,-	4 timer
helg/helligdager	22:00 - 08:00	Oppstart: 3 000,- Timepris: 2 300,-	8 timer
Natt	23:00 - 09:00	Oppstart: 3 000,- Timepris: 2 300,-	8 timer

Oppetidsgaranti og refusjon

Oppetid regnes per måned, og service avtalens månedlig kostnad vil bli refundert etter følgende satser og beregninger:

	Ingen serviceavtale	Serviceavtale standard	Serviceavtale utvidet
Oppetidsgaranti	99%	99,3%	99,7%
Refusjon ved brudd (50% refundert av månedspris)	N/A	Ja	N/A
Refusjon ved brudd (75% refundert av månedspris)	N/A	N/A	Ja

Eksempel: En kunde har en serviceavtale standard på 1000,- pr mnd. oppetidsgarantien på 99,3% blir brutt og kunden får da tilbakebetalt 50% av den månedlige kostnaden, altså 500,-.

Viser det seg at nedetiden er forårsaket av hendelser som installasjon av 3 parts programvare som ikke er avtalt med M360 eller andre hendelser som går under Force Majeure vil ikke dette bli tatt med i beregningen.

Oppetidsgaranti gjelder kun ved våre egne hostingtjenester



Adresse
Rådhusgaten 4
3126 Tønsberg

Hjemmeside
www.m360.no

Telefon
33400888

E-post
kontakt@m360.no

Avtalevilkår

Endringer av avtalen

Dersom Kunden ønsker å få skriftlig oppdatering av endringer i SLA-avtalen skal slike henvendelser sendes til kontakt@m360.no.

Uenigheter knyttet til avtalen

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 Vestfold kommune (Norge).

Planlagt vedlikehold

Standard Servicevindu kan bli fast definert på siste side i denne avtalen. Alt annet vedlikehold skal informeres til kunden minimum en- tre (1-3) 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:

- Generell bruk av tjenesten skjer på en sikker måte og deler ikke brukertilgang/påloggingsinfo, slik at uvedkommende får tak i dette.
- Ikke installere programvare som kan medføre problemer for sikkerhet eller drift. Installasjon av programvare av denne typen som kan være direkte årsak til driftsproblemer vil frata M360 alt ansvar for det aktuelle problemet.
- Bistå M360 med feilsøking, og gi god beskrivelse av feilen
- Gi beskjed til M360

Kostnader i forbindelse med feil utenfor M360 ansvarsområde.

Dersom det viser seg at driftsproblemet skyldes kunden, eller som er forårsaket av en installert 3. parts programvare vil kunden bli belastet etter gjeldende satser. M360 Står ikke ansvarlig for det.



Adresse
Rådhusgaten 4
3126 Tønsberg

Hjemmeside
www.m360.no

Telefon
33400888

E-post
kontakt@m360.no

Betaling

Ved kjøp av løsninger for web eller annen software skal betaling foregå før løsningen eventuelt tas i bruk i kommersielt øyemed. Om det ikke mottas en betaling fra kunden har vi rett til å fjerne leverte løsninger uten varslingsfrist. Men først blir det sendt purring.

Videresalg og bruksformål

Løsninger for web eller annen software som er skapt/produisert av M360 Digitalbyrå kan ikke videreselges med mindre en har en særskilt avtale. Vi i M360 Digitalbyrå gir ofte kundene mulighet til å installere våre leverte tjenester på et utviklingsområde og et produksjonsområde om det er nødvendig.

Ord og uttrykk

Force majeure = Tilstander utenfor partenes kontroll som gjør det umulig/urimelig, vanskelig eller kostbart for partene å oppfylle sine forpliktelser etter avtalen. I slike tilfeller vil M360 bli fratatt plikten til å levere, i form av å ikke være erstatningsansvarlig for manglende levering. Eksempler på Force Majeure kan være ytre påvirkninger som naturkatastrofer som ligger utenfor M360s kontroll.

Oppetid = Den tiden innenfor tilgjengelighet perioden M360 forplikter seg til at tjenesten skal være tilgjengelig for produksjon. Oppetiden angis som prosent. referanse for formelen beskrevet nedenfor:

Tjenesten er utilgjengelig i 3 timer (180 minutter) fra kl 2000-2300 den 7.april.

$OT (\%) = (100 * (43200 - 0) - 180) / 43200 - 0 = 99,58\%$

Nedetid = De 3 utilgjengelige timene kalles for nedetid. Dette regnes fra tiden hvor tjenestene stopper å fungere, til tjenestene er oppe og tilgjengelig for produksjon.

Dette kan være planlagt nedetid, dette skal ikke bli regnet sammen med oppetidsgarantien.

CDN = Content Delivery Networks

CDN bidrar med å levere innholdet nærmere brukeren og dermed gi brukeren høyere kvalitet på overføringen.