

119964154. Versjon 3.

Innholdsfortegnelse

- 1. Innledning
- 2. Definisjoner
- 3. Hva SLA omfatter
 - 3.1 Inkluderte software tjenester (SaaS)
 - 3.2 Presisering av ikke-Inkluderte/eksluderte tjenester i denne SLA
- 4. Servicenivåer
 - Servicetid
 - Responstid etter innmeldt sak, innenfor avtalt Servicetid
 - Mål for Løsningstid fra respons, innenfor avtalt Servicetid
 - Statusrapport ved Kritisk Feil
- 5. Vedlikehold og oppgraderinger
 - 5.1 Metode for varsling om utilgjengelighet i forhold til nedetid og vedlikeholds-vindu
 - 5.2 SaaS Oppdatering - Kjernesystem, datalagring, Web produkter, mikrotjenester
 - 5.3 SaaS Oppdatering - Gateway programvare
 - 5.3.1 Software og Operativsystem som kjører på Edge Gateway (fysisk produkt)
 - 5.3.2 Eldre generasjon Software ("Convecto", "Transporto") som kjører på klient PC (Windows)
- 6. Feilhåndtering
 - 6.1 Feilrapportering
 - 6.2 Feilretting
 - 6.3 Statusrapporter, der kunden har rapportert feil
 - 6.4 Løsningsrapporter, der kunden har rapportert feil
- 7. Tilgjengelighetsgaranti og Kompensasjon
 - 7.1 Tilgjengelighetsgaranti
 - 7.2 Kompensasjon
 - 7.3 Unntak
- 8. Kundens ansvar – forutsetninger for SLA
- 9. Datalagring av kundedata
 - 9.1 Backup av data
- 10. Versjonskontroll

1. Innledning

Denne service level agreement («SLA») beskriver kvalitet og servicenivåer knyttet til Leverandørens leveranse av tjenester og – produkter. Denne SLA er et vedlegg til Envo "Alminnelige vilkår" tilgjengelig på "[https://envo.no/Alminnelige vilkår/](https://envo.no/Alminnelige_vilkår/)". 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

Definisjoner som er i bruk gjennom hele denne avtaleteksten.

Definisjon - Beskrivelse

"**Leverandør**" - Envo AS

"**Kunde**" - Avtalepart som har forpliktet seg til kjøp av de aktuelle tjenestene Envo tilbyr.

"**Kundens anlegg**" - Definert som hele kundens tekniske anlegg utenom lokal Edge Gateway hardware/software levert av Leverandør.

"**Avtalen**" - Den aksepterte avtalen mellom Leverandør og Kunde. Dette vil typisk være den kunde-aksepterte tilbudet.

"**Tjenesten**" - Som beskrevet inkludert i seksjon 3.

"**Feilhåndtering**" - Prosessen av å respondere til en uplanlagt hendelse eller utilgjengelig tjeneste og sette tjenesten tilbake i sin normale operasjonelle tilstand.

"**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 support og driftsavdeling. Kontaktinformasjon og servicetid er tilgjengelig i "Alminnelige vilkår" og seksjon 4

"**Kritisk Feil**" - Feil innenfor Leverandørens ansvarsområde som forårsaker at Kunden mister tilgang til Tjenesten.

"**Servicetid**" - 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 Servicetid.

"**Feilretting**" - Korrigerende tiltak for å utbedre og avhjelpe Mindre Feil / Kritisk Feil på aktive Tjenester (Tjenester i bruk)

"**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.

"**Vedlikeholdsvindu**" - Tidsvinduet **tirsdag og torsdag** mellom kl. **18:00 og 23:00** 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.

"**Datalagring**" - Data som blir produsert og blir lagret av Leverandørens tjenester og tilknyttede enheter.

"**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.

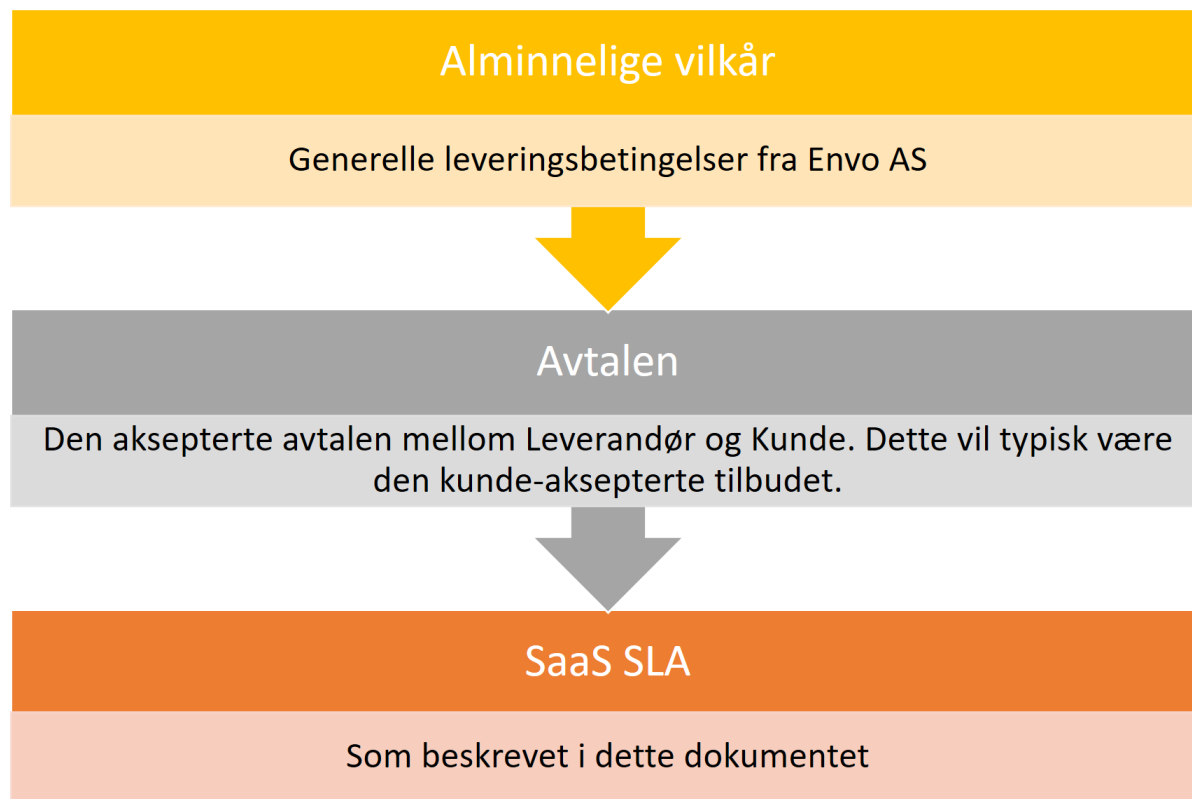
"**Skriftelig varsel**" - Med skriftlig varsel etter denne SLA menes varsel sendt primært på epost, evt. sekundært pr. SMS eller pr. brev til oppgitt kontaktperson hos Leverandør/Kunde.

3. Hva SLA omfatter

Denne SLA omfatter leverandørens SaaS tjenestene listet i seksjon "3.1 Inkluderte software tjenester (SaaS)". SLA inkluderer tilgjengelighet, oppdatering, vedlikehold, samt feilsøking og feilretting begrenset til feil og mangler i programvare og infrastruktur til disse tjenestene.

Servicenivå **Standard** vil gjelde dersom ikke et høyere servicenivå er beskrevet i **Avtalen**.

Relasjoner mellom avtaler:



3.1 Inkluderte software tjenester (SaaS)

Denne SLA gjelder for følgende tjenester definert i **Avtalen**.

Tabellen nedenfor henviser til SaaS tjenestene som Leverandøren tilbyr. Kolonnen "Tjenestevalg" henviser til opsjoner som er mulig for systemleveransen.

#	Tjenestevalg	SaaS Kategori	Innhold	Beskrivelse
1	Obligatorisk	Kjernesystem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentral infrastruktur, servere og plattform. 2. Gateway API / Data mottak 3. Datalagring sentralt av konfigurasjon, feil-logger, autentiseringslogger etc.. Rutinemessig backup av nevnte. 4. Infrastruktur for utsending av automatisk varslinger via Envo sentral tjeneste for E-post og SMS (Gjelder ikke der kunden bruker egne varslingskanaler, for eksempel egen SMTP server) 5. Sentral automatisk overvåkning og varsling av Gateway kommunikasjon/nedetid (dersom kundens anlegg er satt opp til å varsle) 	Tilgang, oppetid og backup av de forskjellige tjenestene som tilbys.
2a)	Obligatorisk (eller alternativt 2b)	Gateway med hardware	Software og Operativsystem som kjører på Edge Gateway produkt installert i kundens anlegg	Løsning der lokal gateway funksjon i kundens anlegg er levert med programvare og operativsystem som kjører på egen dedikert hardware
2b)	Obligatorisk (eller alternativt 2a)	Gateway	Software ("Convecto", "Transporto") som kjører på klient PC installert i kundens anlegg.	Løsning der gateway funksjon i kundens anlegg er programvare som kjører på Windows PC. Vedlikehold og oppdatering av operativsystem er kundens ansvar dersom ikke annet er avtalt.

3	Standard-nivå er obligatorisk. Eventuelle utvidelser skal reguleres i Avtalen.	Datalagring kundedata	Datalagring sentralt av data samlet inn fra kundens anlegg. Rutinemessig backup av nevnte.	Se seksjon "10. Datalagring av kundedata"
4	Valgfri, regulert i Avtalen	Web produkter	Toppsystem (top.envo.no)	
5	Valgfri, regulert i Avtalen	Web produkter	EMS (ems.envo.no)	
6	Valgfri, regulert i Avtalen	Data eksport (Mikrotjenester)	For eksempel «Data eksport» tjenester der det transporteres data til andre leverandører sine systemer.	Mikrotjenester har egne SLA med relevante detaljer for tjenesten som tilbys, se separate tjenestebeskrivelser pr. mikrotjeneste.
7	Valgfri, regulert i Avtalen	Eksterne skyintegrasjoner	For eksempel integrasjon av tredjepart skytjenester slik som el-bil ladeanlegg, innhenting av metrologisk data etc.	

3.2 Presisering av ikke-Inkluderte/eksluderte tjenester i denne SLA

Det er viktig å understreke at denne SLA **ikke innbefatter** det som defineres som **Kundens anlegg**. Egne tjenester for å drifte kundens anlegg kan avtales i tillegg til denne SLA.

- Support, feilsøking, feilretting, rådgivning, optimalisering og drift av **Kundens anlegg** er ikke inkludert i denne SLA.

Denne listen skal ikke tolkes som utfyllende, men eksempler på oppgaver som ikke dekkes av denne SLA.

Leverandøren forbeholder seg retten til å belaste Kunden dersom det etterspørres tilleggstjenester eller hendelsehåndtering som ikke dekkes av SLA'en. I disse tilfellene skal Leverandøren informere Kunden før arbeidet igangsettes.

4. Servicenivåer

Tabellen beskriver forskjellige tidsrom der feilretting utføres i servicenivå.

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

Servicetid

Nivå	Servicetid
Standard	Virkedager 08.00-16.00
Betalt feilretting	Utover standard

Responstid etter innmeldt sak, innenfor avtalt Servicetid

Nivå	Kritisk Feil	Mindre Feil
Standard	< 4 timer	< 8 timer
Betalt feilretting	Utover standard	Utover standard

Mål for Løsningstid fra respons, innenfor avtalt Servicetid

Nivå	Løsningstid
Standard	< 6 timer
Betalt feilretting	Utover standard

Statusrapport ved Kritisk Feil

Statusrapport ved <u>Kritisk Feil</u>	Standard Nivå
Intervall	Automatisk løpende
Metode	Kunden kan selv velge å abonnere på en oppdateringstjeneste for SaaS tjenestene der nedetid vises, planlagt vedlikehold og utlignghet varsles og relaterte meldinger publiseres. Informasjon gjøres tilgjengelig på status.envoems.no

5. Vedlikehold og oppgraderinger

Programvaren Leverandøren tilbyr aksepteres av Kunden «som den er».

Leverandøren kan til enhver tid gjøre endringer som anses som hensiktsmessig, som erstatte med nye versjoner og oppgraderinger uten at allerede eksisterende funksjonalitet blir berørt.

Leverandøren sørger for funksjonslitsoppdateringer og feilrettinger av programvaren.

Leverandøren har rett til å utstede oppdateringer for programvaren.

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 Vedlikeholds-vindu.

5.1 Metode for varsling om utilgjengelighet i forhold til nedetid og vedlikeholds-vindu

Kategori	Standard metode for varsling om nedetid/redusert tilgang
Innenfor vedlikeholds-vindu	<ol style="list-style-type: none"> Kunden kan selv velge å abonnere på en oppdateringstjeneste for SaaS tjenestene der nedetid vises, planlagt vedlikehold og utilgjengelighet varsles og relaterte meldinger publiseres. Informasjon gjøres tilgjengelig på status.envoems.no
Utenfor vedlikeholds-vindu med forventet nedetid/redusert tilgang som overstiger 15 minutter	<ol style="list-style-type: none"> Kunden kan selv velge å abonnere på en oppdateringstjeneste for SaaS tjenestene der nedetid vises, planlagt vedlikehold og utilgjengelighet varsles og relaterte meldinger publiseres. Informasjon gjøres tilgjengelig på status.envoems.no Annonsering internt i web produkter
Utenfor vedlikeholds-vindu med forventet nedetid/redusert tilgang under 15 minutter	<ul style="list-style-type: none"> Varsles eller annonseres normalt ikke

5.2 SaaS Oppdatering - Kjernesystem, datalagring, Web produkter, mikrotjenester

Standard nivå omfattet av SLA:

Kategori / Komponent	Metode for oppdatering	Vurderinger og hyppighet på oppdateringer
Feilretting	Direkte av Leverandør / Via fjernoppdatering fra Leverandør	Etter behov vurdert av Leverandør
Nye funksjoner		
Sikkerhetsoppdateringer		Etter behov vurdert av Leverandør og etter Leverandørens rutiner for overvåkning, evaluering og oppdatering av sikkerhetskritisk programvare.

5.3 SaaS Oppdatering - Gateway programvare

5.3.1 Software og Operativsystem som kjører på Edge Gateway (fysisk produkt)

Standard nivå omfattet av SLA:

Kategori / Komponent	Operativsystem	Programvare for tjenester	Metode for oppdatering	Vurderinger og hyppighet på oppdateringer
Feilretting	✓ Inkludert	✓ Inkludert	Via fjernoppdatering fra Leverandør	Etter behov vurdert av Leverandør
Nye funksjoner	✓ Inkludert	✓ Inkludert		
Sikkerhetsoppdateringer	✓ Inkludert	✓ Inkludert		Etter behov vurdert av Leverandør og etter Leverandørens rutiner for overvåkning, evaluering og oppdatering av sikkerhetskritisk programvare.

5.3.2 Eldre generasjon Software ("Convecto", "Transporto") som kjører på klient PC (Windows)

Standard nivå omfattet av SLA:

Kategori / Komponent	Operativsystem	Programvare for tjenester	Metode for oppdatering	Vurderinger og hyppighet på oppdateringer
Feilretting	✗ Ikke inkl.	✓ Inkludert	Etter avtale med kunde, typiske metoder er: 1. Leverandør gjør tilgjengelig oppdateringspakke med instruksjoner slik at kunden kan oppdatere selv. 2. Leverandør oppdaterer direkte via fjernstyring. Forutsetter at fjernstyring er mulig.	Etter behov vurdert av Leverandør
Nye funksjoner	✗ Ikke inkl.	✓ Inkludert		
Sikkerhetsoppdateringer	✗ Ikke inkl.	✓ Inkludert		Etter behov vurdert av Leverandør og etter Leverandørens rutiner for overvåkning, evaluering og oppdatering av sikkerhetskritisk programvare.

6. Feilhåndtering

All feilretting innbefatter kun arbeid utført fra sentral kundeservice og/eller med fjernstyring. Feilsøking og feilretting som krever fysisk tilstedeværelse i kundens anlegg er ikke inkludert i Standard.

6.1 Feilrapportering

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

Ved melding om feil;

- Innenfor avtalt Servicetid skal Kunden kontakte Leverandøren på telefon, e-post eller interaktivt internt i applikasjoner eller webtjenester som Leverandøren tilbyr.
- Utenfor Servicetid benyttes epost eller interaktivt internt i applikasjoner eller webtjenester til Leverandøren.

Feilmeldingen skal minimum inneholde:

- Kunde/ anleggsinformasjon
- 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 dersom ikke kunden har andre dekkende SLA.

6.3 Statusrapporter, der kunden har rapportert feil

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

6.4 Løsningsrapporter, der kunden har rapportert feil

For servicenivå Standard rapporterer Leverandør årsak til feil og de tiltak som er utført ved Feilretting.

7. Tilgjengelighetsgaranti og Kompensasjon

7.1 Tilgjengelighetsgaranti

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

Nivå	SaaS Kategori	Standard Tilgjengelighetsgrad	Varsling om utilgjengelig tjeneste
Standard	Kjernesystem	99,0%	Kunden kan selv velge å abonnere på en oppdateringstjeneste for SaaS tjenestene der nedetid vises, planlagt vedlikehold og utilgjengelighet varsles og relaterte meldinger publiseres, status.envoems.no
	Web produkter	99,0%	
	Mikrotjenester: <ul style="list-style-type: none"> Data eksport, Eksterne skyintegrasjoner 	Ikke definert - Det tilstrebes tilgjengelighet tilsvarende kjernesystem, men kan ikke garanteres siden tilgjengelighet i mange tilfeller er avhengig av eksterne systemer og leverandører.	Kunden kan selv velge å abonnere på en oppdateringstjeneste for SaaS tjenestene der nedetid vises, planlagt vedlikehold og utilgjengelighet varsles og relaterte meldinger publiseres, status.envoems.no Enkelte av tjenestene vil listes direkte i oversikten, andre vil være inkludert i status for Kjernesystem eller Web produkter

7.2 Kompensasjon

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.

Nivå	Tjenestetilgjengelighet pr. måned	Kompensasjon*
Standard	<99,0	10 %

*For avtalenivået Standard må eventuelle krav om kompensasjon, som følge av brudd på garantert tjenestetilgjengelighet, fremmes som **skriftlig varsel** innen 30 dager etter utløp av aktuell kalendermåned. Kompensasjon beregnes ut fra lisensavgift for aktuell Tjeneste. For Tjenester som involverer leveranse til flere leveringsadresser beregnes kompensasjon pr. berørte leveringsadresse.

7.3 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, jf. Almennelige vilkår
- på grunn av brudd på Leverandørens krav om miljømessige forhold der Tjenesten leveres/utføres, jf. Almennelige vilkår
- på grunn av at Kunden har gitt feil/utilstrekkelig informasjon for nødvendig feilretting.
- på grunn av unnlatelser 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.
- på grunn av feil eller bortfall av Internett tilgang for Leverandøren som hindrer Leverandøren å tilby tjenestene.

8. Kundens ansvar – forutsetninger for SLA

Kunden skal:

- Utpeke en kontaktperson, og holde Leverandøren oppdatert til enhver tid på vedkommende 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.

9. Datalagring av kundedata

Regime for garantert lagring av kundedata sentralt i Leverandørens tjeneste.

Datatype/Kategori	Standard
Loggepunkter, minutt-oppløsning (<60min punkter)	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren forbeholder seg retten til å slette datapunkter 3 måneder etter endt oppsigelsestid av Avtalen. • Leverandøren forbeholder seg retten til å slette datapunkter eldre enn 24 måneder for å optimalisere sentral lagring.
Loggepunkter, time-oppløsning (>=60min punkter)	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren forbeholder seg retten til å slette datapunkter 3 måneder etter endt oppsigelsestid av Avtalen. • Leverandøren forbeholder seg retten til å slette datapunkter eldre enn 60 måneder for å optimalisere sentral lagring.
Avviksdata	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren forbeholder seg retten til å slette datapunkter 3 måneder etter endt oppsigelsestid av Avtalen.

9.1 Backup av data

Backup av kundeløsning og data kjøres daglig til to fysiske lokasjoner.