

Service level agreement (SLA)

Serviceavtale

Serviceavtale

SLA-avtalen definerer servicenivå/responstid på tjenesten og leveransen som kan forventes mellom Dere som Kunde og Mystore.no AS (Leverandøren), jf pkt 2 i alminnelige Betingelser for Leverandøren (Brukeravtalen). Dette for å forsikre at Partene har samme oppfatning av hvilket servicenivå som kan forventes. Om ikke annet er avtalt er SLA1 standard for Kunden.

Om Dere som Kunde ønsker å ligge i en annen SLA pakke ta kontakt med din kontaktperson eller kundeservice@mystore.no.

Rapportering av feil

Driftsfeil rapporteres på telefon 21 98 24 74, og du vil settes over til vakthavende tekniker. Om telefon ikke blir besvart, send en beskrivelse av problemet til kundeservice@mystore.no

Responstid (timer-T) starter fra problemet er rapportert i en av de ovennevnte kanalene.

Responstid

	SLA1 (Standard ved inngåelse av Brukeravtalen)	SLA2	SLA3
Hverdag 8-16	4T	4T	1T
Kveldstid 16-22	Ikke inkludert	4T	1T

Helligdag/helg/natt	Ikke inkludert	6T	2T
---------------------	----------------	----	----

Tidsbegrep i tabell over viser maksimal responstid basert på SLA avtale.

Timepris

Henvendelser som ikke skyldes driftsproblemer ved Tjenesten og Leveransen vil faktureres etter følgende timepriser:

Tidspunkt	Timepris/Minstepris
08.00-16.00	1250,-
16.00-22.00	2000,-
Helligdag/helg/natt	2500,-

Pris er eks. mva og per time. Retting av driftsproblemer i Mystore.no sin tjeneste faktureres ikke.

Priser for oppgradering av SLA nivå

Avtale	Pris / mnd
SLA 1	Inkludert
SLA2	1500,-
SLA3	3000,-

Pris er eks. mva.

Oppetidsgaranti

Tabellen under viser garantert oppetid per måned for de forskjellige SLA nivåene.

	SLA 1	SLA2	SLA3
Oppetidsgaranti	99%(7 timer nedetid)	99.5%(4 timer nedetid)	99.8%(1.5 timer nedetid)
Refusjon ved brudd	0%	25% av mnd.kost i aktuell periode	25% av mnd.kost i aktuell periode

Oppetid beregnes over en periode på 30 dager (1 kalendermåned).

Ekskludert er planlagt og varslet nedetid.

Force majeure ref pkt 8 i Brukeravtalen

Oppetid og responstid garanteres med forbehold Force Majeure. Force Majeure er forhold utenfor Partenes kontroll som gjør det umulig eller urimelig vanskelig/kostbart for partene å oppfylle sine forpliktelser. Etter alminnelig kontraktsrett vil Leverandøren bli fritatt for leveringsplikt i den forstand at man ikke vil være erstatningsansvarlig for manglende levering i slike tilfeller. Eksempler på Force Majeure er ytre påvirkninger av driftssystem som for eksempel et større strømbrydd som ligger utenfor Leverandøren sin mulighet å kontrollere. Alle typer naturkatastrofer ligger også inn under Force Majeure.