

Service Level Agreement til VPS' Regelverk

1. FORHOLDET MELLOM SLA OG VPS' REGELVERK

- 1.1. Denne Service Level Agreement ("SLA") er et vedlegg til VPS' Regelverk og fastsetter nærmere bestemmelser om tilgjengelighet, feilretting, support og endringer som gjelder for Applikasjoner og grensesnitt.

2. DEFINISJONER

Ord som er skrevet med stor forbokstav skal ha den samme betydning som følger av VPS Regelverk Vedlegg 1 -Definisjoner, om de ikke er annerledes definert nedenfor:

Brannmur	System med forhåndsdefinerte regler for å beskytte tilgang til og fra VPS.
Applikasjoner og grensesnitt	Web-applikasjoner eller B2B maskingrensesnitt hvor det kan foretas Registreringsvirksomhet og utføres tilleggstjenester Ref VPS' Regelverk kap. 1.3.2.3.
Driftsfeil	Avvik fra de tilgjengelighetskrav som er beskrevet i SLA pkt. 3.
Feil	Avvik i Applikasjoner og grensesnitt fra den funksjonalitet som er spesifisert i Brukerdokumentasjon.
Katastrofe	Situasjoner hvor VPS er sterkt truet eller ikke er i stand til å gjennomføre normal forretningsvirksomhet.
Oppetid	Den Oppetid angitt i prosent av Applikasjonenes og grensesnittenes Åpningstid som følger av VPS' hjemmesider.
Planlagt Vedlikehold	Vedlikehold som skjer i henhold til pkt. 3.3.1 og 3.3.2.
Task Force	VPS' prosedyre for håndtering av en kritisk hendelse.
Vedlikehold	Mindre endringer og feilretting som ikke skyldes retting av Feil eller Driftsfeil i kategori 1 og 2 eller Produktendringer etter pkt. 5.
VPS Kundeservice	Kundeservicetjeneste for å håndtere Kontoførers henvendelser knyttet til bruk av Applikasjoner og grensesnitt levert av VPS, jf. pkt. 5 nedenfor.
Åpningstiden	Åpningstiden for Applikasjoner og grensesnitt som følger av Bilag A.

3. TILGJENGELIGHET

3.1 Åpningstid

- 3.1.1 Applikasjoner og grensesnitt skal være tilgjengelig i Åpningstiden.

3.2 Oppetid

- 3.2.1 Oppetid for Applikasjoner og grensesnitt måles sentralt hos VPS. Nedetid som helt eller delvis skyldes Planlagt Vedlikehold eller som skyldes forhold utenfor VPS' kontroll regnes ikke med ved måling av Oppetid. Krav til Oppetid følger av Bilag A.

3.3 Vedlikeholdsvinduer

- 3.3.1 VPS kan foreta Vedlikehold av Applikasjoner og grensesnitt uten forutgående varsel innenfor de vedlikeholdsvinduer som følger av Bilag A.
- 3.3.2 VPS kan stenge Applikasjoner og grensesnitt i Åpningstiden med fjorten dagers forutgående varsel, herunder, men ikke begrenset til tilfeller hvor VPS har særskilt behov for å utføre Vedlikehold av Applikasjoner og grensesnitt. VPS skal ikke foreta Vedlikehold på virkedager mellom 08:00-17:00.

3.4 Endring av Åpningstiden, krav til Oppetid og vedlikeholdsvinduer m.m.

- 3.4.1 VPS skal ihht VPS' Regelverk kap. 1.3.2.1 varsle endringer i systemer, kommunikasjon og teknisk oppkobling i henhold til SLA. VPS skal gi Kontofører minst en måneds varsel ved endringer i Bilag A (endringer i Åpningstid, krav til Oppetid, vedlikeholdsvinduer, nye eller endrede responstider etter punkt 4.3.2.5, samt endringer i VPS Kundeservice' åpningstid). Kravet om minst en måneds varsel gjelder ikke dersom endringene er begrunnet i krav i lov, forskrift eller offentlig pålegg, hvoretter implementering senest skal skje innen den frist som er angitt i det konkrete rettsgrunnlag. Kontofører skal også i disse tilfeller varsles på forhånd, og senest ved gjennomføring av endringen.
- 3.4.2 VPS kan utvide Åpningstiden til aktuelle Applikasjoner og grensesnitt på bakgrunn av bestilling fra Kontofører. Med utvidet åpningstid menes åpningstid utover hva som fremgår av Bilag A. Forespørsel om utvidet åpningstid skal fremsettes til VPS god tid i forkant, og senest innen kl. 14:00 tre virkedager før ønsket dato hvor åpningstiden ønskes utvidet.
- 3.4.3 Hvorvidt bestilling om utvidet åpningstid kan etterkommes vurderes og besluttes av VPS på bakgrunn av hensynet til øvrig produksjon og andre aktiviteter som påvirker VPS' systemer, samt hensynet til nødvendig ressurstilgang.
- 3.4.4 VPS kan, i ekstraordinære tilfeller, innvilge forespørsel om utvidet åpningstid hvor bestilling fremsettes utenfor fristen omtalt i pkt. 3.4.2. Innvilgelse er da betinget av at Kontofører grunnet særlige omstendigheter ikke er gitt mulighet å fremsette bestilling innenfor fristen omtalt i pkt. 3.4.2, og hvor utvidet åpningstid er nødvendig for å unngå negative konsekvenser for VPS og markedet.
- 3.4.5 Bestilling av utvidet åpningstid skjer skriftlig via kunde-/oppdragsansvarlig i VPS eller VPS' Kundeservice. Bestillingen skal angi hvilke Applikasjoner og/eller grensesnitt den knytter seg til, og bakgrunnen for bestillingen. Utvidet åpningstid faktureres bestillende Kontofører iht. VPS' prisliste. Bestiller skal også faktureres dersom utvidet åpningstid avbestilles etter at varsel om utvidet åpningstid er sendt til øvrige Kontoførere. Aktuelle Applikasjoner og grensesnitt vil da holdes åpent i tråd med hva som er varslet.
- 3.4.6 Gjeldende versjon av Bilag A er tilgjengelig på VPS' hjemmesider.

4. FEILRETTING OG SUPPORT

4.1 Support

- 4.1.1 Kontofører skal selv yte support til sine slutt kunder.
- 4.1.2 Kontofører skal kontakte VPS Kundeservice ved behov for bistand eller ved melding om Feil eller Driftsfeil i henhold til de regler som følger nedenfor.

4.2 Feilrettingsprosedyre

- 4.2.1 Krav til rapportering av avvik

Kontofører skal ha rutiner for avvikshåndtering som sørger for at Kontofører uten forsinkelse rapporterer tekniske eller funksjonelle feil, eller sikkerhetsmessige svakheter som Kontofører avdekker i VPS sine Applikasjoner og grensesnitt eller teknisk infrastruktur.

Feilmelding gis via e-post til VPS Kundeservice jf pkt. 4.4. Kontofører kan gi muntlig førstegangsmelding om Feil eller Driftsfeil per telefon, men skal uten ugrunnet opphold bekrefte feilmeldingen ved e-post til VPS Kundeservice. På grunnlag av en muntlig henvendelse skal VPS igangsette nødvendige tiltak ut fra kategoriseringen i pkt 4.3. VPS kan avbryte feilrettingstiltak om ingen Feil eller Driftsfeil blir funnet.

- 4.2.2 Ved kritisk Feil eller Driftsfeil skal Kontofører alltid gi muntlig førstegangsmelding per telefon til VPS Kundeservice. Feilmeldingen skal uten ugrunnet opphold bekreftes ved e-post til VPS Kundeservice.
- 4.2.3 VPS har en tilsvarende plikt til uten ugrunnet opphold å varsle Kontofører om Feil og Driftsfeil som VPS får kjennskap til og som har betydning for Kontofører. Varselet gis på den måten som følger av VPS' Regelverk kap. 2.5.1.2.
- 4.2.4 VPS behandler feilsituasjoner i henhold til pkt 4.3.

4.3 Kategorisering av feiltyper/alvorlighetsgrad

- 4.3.1 Alvorlighetsgrad klassifiserer Feilens eller Driftsfeilens betydning. VPS vurderer alvorlighetsgrad for den enkelte feilsituasjon på bakgrunn av eventuell informasjon fra Kontofører og forholdene for øvrig. Når VPS har satt alvorlighetsgrad for en feilsituasjon, er denne styrende for responstid og eskalering. VPS skal fastsette alvorlighetsgrad uten ugrunnet opphold og varsle Kontofører om denne.

4.3.2 Feil og Driftsfeil, responstid og feilretting

	Alvorlighets-grad	Beskrivelse	Konsekvens av Feil/Driftsfeil	Responstid	Eskalering
4.3.2.1	1	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av funksjonalitet for Rettighetsregistrering i VPS er ikke tilgjengelig eller på annen vesentlig måte ikke-fungerende.	Umiddelbart	1 time
4.3.2.2	2	Alvorlig	Hele eller vesentlige deler av annen vesentlig funksjonalitet i Applikasjoner og /eller grensesnitt er ikke tilgjengelig eller på annen vesentlig måte ikke-fungerende.	4 timer	4 timer
4.3.2.3	3	Mindre alvorlig	Redusert tilgjengelighet i Applikasjoner og/eller grensesnitt som virker begrensende på Kontoførers forretningsdrift eller kundebetjening.	4 virkedager	4 virkedager

4.3.2.4 Angitte tider gjelder virkedager mellom 08:00-20:00. Klassifiseringen omfatter ikke situasjoner som faller inn under katastrofeadministrasjon, jf pkt 7.

4.3.2.5 Fristene som er angitt ovenfor for responstid og eskalering gjelder for alle Applikasjoner og grensesnitt dersom ikke annet er avtalt med Kontofører eller annet er angitt for en applikasjon eller grensesnitt på VPS' hjemmesider.

4.3.3 VPS skal innen angitt Responstid iverksette feilrettingstiltak. Om feilrettingstiltak ikke har avhjulpet feilen eller Driftsfeilen innen den tid som følger av Eskaleringskolonnen i tabellen ovenfor, skal den prosedyre som er angitt i pkt 4.3.4 iverksettes.

4.3.4 Om en feilsituasjon ikke er løst innen den tidsfrist som følger av Eskaleringskolonnen i tabellen i pkt 4.3.2, vil VPS iverksette Task Force. Task Force vil primært søke å løse feilsituasjonen så snart som mulig. VPS har, ved Task Force, ansvaret for å involvere nødvendig kompetanse for å løse den konkrete feilsituasjonen og for å gi nødvendig informasjon til Kontofører. Ved iverksettelse av Task Force vil ledergruppen i VPS informeres om situasjonen.

4.3.5 Denne SLA regulerer uttømmende de beføyelser Kontofører har ved Feil og Driftsfeil i aktuelle Applikasjoner og grensesnitt. Dersom Kontofører påføres tap som følge av Feil og Driftsfeil gjelder VPS Regelverk kap. 2.5.13.2.

4.4 VPS Kundeservice - åpningstider og kontaktdetaljer

4.4.1 VPS Kundeservice skal ha den åpningstid som fremkommer av Bilag A.

4.4.2 Kontaktdetaljer for VPS' Kundeservice fremkommer av Bilag A og av VPS sin hjemmeside.

4.4.3 Innenfor VPS Kundeservice sin åpningstid plikter VPS å gi Kontofører som ber om det, veiledning om utførelsen av de funksjoner som ligger innenfor rammen av Kontoførers autorisasjon. Veiledningen skal om mulig skje umiddelbart ved henvendelse og ellers så raskt som mulig.

Dersom VPS mottar en henvendelse som ligger utenfor VPS' veiledningsplikt, vil VPS orientere Kontofører om at ytterligere veiledning kan gis mot vederlag. Dersom Kontofører velger å motta ytterligere veiledning vil VPS fakturere Kontofører i henhold til VPS' prisliste.

5. ENDRINGER I APPLIKASJONER OG GRENSESNIITT

5.1. Generelt

5.1.1. VPS skal informere Kontofører ved endringer i Applikasjoner og/eller grensesnitt i henhold til pkt 5.2 eller 5.3.

5.1.2. Ved endringer i Applikasjoner og/eller grensesnitt skal VPS oppdatere Brukerdokumentasjonen i det omfang som er nødvendig. VPS skal normalt sørge for at Brukerdokumentasjonen er oppdatert senest samtidig som en endring i Applikasjoner og grensesnitt er gjennomført. Dersom Brukerdokumentasjonen ikke er oppdatert ved gjennomføring skal dette skje så snart som mulig.

Gjeldende versjon av Brukerdokumentasjonen er tilgjengelig for Kontofører via integrerte hjelpfunksjoner i VPS' Applikasjoner og grensesnitt eller i brukerhåndbøker tilgjengelig på VPS' hjemmesider.

5.2. Ordinær varslingsplikt

5.2.1. Ved endringer i Applikasjoner og/eller grensesnitt skal VPS varsle Kontofører så snart som mulig og senest en hel virkedag før gjennomføringen av endringen.

5.3. Varslingsplikt ved endringer som forutsetter endringer i Kontoførers maskin- eller programvare

5.3.1. Ved endringer i Applikasjoner og/eller grensesnitt som forutsetter endringer i Kontoførers maskin- eller programvare skal VPS sende Kontofører varsel etter dette pkt 5.3.

5.3.2. Varsel etter pkt 5.3.1 skal inneholde:

5.3.2.1. planlagt tidspunkt for release av endring i aktuelle Applikasjoner/grensesnitt;

5.3.2.2. en overordnet brukerveiledning og de vesentlige tekniske spesifikasjoner som er nødvendig for at Kontofører skal kunne foreta endringer i sin maskin- eller programvare, og;

5.3.2.3. perioden som gjeldende versjon av Applikasjoner og/eller grensesnitt vil holdes tilgjengelig (jf pkt 5.4).

5.3.3. VPS kan, dersom beskrivelse som nevnt i pkt 5.3.2.2 helt eller delvis ikke er klar på varslingstidspunktet, i stedet sende et utfyllende varsel i så god tid at Kontofører, hensyntatt endringens omfang, har rimelig tid til å foreta endringer i egne systemer, og senest én måned før utløpet av den perioden gjeldende versjon av Applikasjoner og/eller grensesnitt holdes tilgjengelig jf. pkt. 5.4.

5.3.4. VPS skal varsle Kontofører senest 14 dager før release av endring i Applikasjoner og/eller grensesnitt. Dersom varslet tidspunkt for release av endring blir utsatt, skal VPS varsle Kontofører om dette.

5.4. Plikt til å holde gjeldende versjon tilgjengelig

5.4.1. Ved endring i grensesnitt etter pkt 5.3.1 skal VPS holde gjeldende versjon tilgjengelig i seks måneder fra varsel om endring ble sendt.

5.4.2. VPS kan fastsette i varsel etter pkt 5.4.1 at gjeldende versjon skal holdes tilgjengelig i en kortere periode enn seks måneder dersom VPS antar at endringen kun vil kreve mindre endringer i Kontoførers maskin- eller programvare. Dersom Kontofører, innen tre uker etter at varsel med forkortet frist ble sendt, sender VPS skriftlig og begrunnet anmodning om utsettelse av perioden som gjeldende versjon skal holdes tilgjengelig, kan VPS bestemme forlengelse av denne perioden, dog ikke utover seks måneder. VPS skal umiddelbart underrette de øvrige Kontoførere om at perioden gjeldende versjon vil holdes tilgjengelig forlenges i forhold til hva som ble varslet i det opprinnelige varselet.

5.4.3. Plikten etter pkt 5.4.1 til å holde gjeldende versjon tilgjengelig gjelder ikke dersom endringen kun betinger at Kontofører skifter nettleser eller den er forårsaket av lov- eller forskriftsendring.

5.5. Krav om varsling av endringer hos Kontofører av betydning for VPS' systemer

Kontofører skal informere VPS om alle endringer av betydning for Kontofører sin bruk av VPS' Applikasjoner og/eller grensesnitt, herunder endringer i opplysninger/data/parametere med mer som er oppgitt til VPS i forbindelse med avtaleinngåelser og bestillinger. Plikten til å informere om endringer gjelder både forhold på Kontofører sin side og forhold knyttet til tredjeparter hvis leveranser har betydning for Kontofører sin bruk av VPS' Applikasjoner og/eller grensesnitt.

Varsel om endringer skal gis skriftlig og senest en måned før endringen slik at VPS gis mulighet til å foreta nødvendige endringer og tilpasninger.

6. TEKNISKE- OG SIKKERHETSKRAV

6.1. Kontofører skal overholde VPS' sikkerhetsmessige retningslinjer og tekniske krav fastsatt i Teknisk Håndbok.

6.2. Kontofører skal anvende maskin- og programvare som oppfyller kravene i Teknisk Håndbok, om ikke annet er særskilt avtalt mellom Kontofører og VPS.

6.3. VPS kan endre tekniske- og sikkerhetskrav ved å varsle Kontofører tre måneder på forhånd.

7. KATASTROFEBEREDSKAP OG KONTINUITETSPLANER

7.1. VPS skal ha en katastrofeberedskap som tilfredsstillt krav i CSDR og alminnelig anerkjente internasjonale bransjenormer.

7.2. VPS skal sørge for at tiden fra en Katastrofe har inntrådt til Applikasjoner og/eller grensesnitt angitt i bilag A som kritiske, igjen kan motta Rettighetsregistreringer reduseres til et minimum og skal normalt ikke overstige to timer.

7.3. VPS skal så snart som mulig etter at Katastrofen har inntrådt informere Kontofører om den og om tidspunktet for når den inntraff.

- 7.4. Kontofører skal innrette seg slik at denne ved Katastrofe- og feilsituasjoner hos VPS kan foreta en gjennomført Rettighetsregistrering på nytt i en periode på to timer etter at Rettighetsregistreringen er gjennomført, dersom VPS anmoder om dette fordi VPS på grunn av feilen ikke selv kan rekonstruere Rettighetsregistreringene.
- 7.5. Umiddelbart etter at VPS har gitt Kontofører melding om at normal drift er gjenopprettet, må Kontofører kontakte VPS' Kundeservice for å kontrollere om Rettighetsregistreringer før katastrofetidspunktet har blitt registrert i VPS. Kontofører plikter å registrere eventuelle uregistrerte Rettighetsregistreringer på nytt.
- 7.6. Ved en Katastrofe suspenderes de av VPS' øvrige plikter etter VPS' Regelverk eller etter annen avtale med Kontofører som det på grunn av Katastrofen blir umulig eller særlig vanskelig å oppfylle. Pliktene gjenoppstår når vanskelighetene bortfaller.