

# MAESTRO PROGRAMVAREAVTALE

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Denne SLA angir tjenestenivå for nedlastbar Programvare og Programvare som tjeneste fra Maestro Soft. Denne SLA gjelder ikke for Programvare som har egne bestemmelser for tjenestenivå, som Signant. SLAen gjelder i avtaleperioden for siste versjon av Programvaren for alle kunder som har signert en Kundeavtale med tilhørende Generelle vilkår («Vilkårene»), og betalt avtalt vederlag, med mindre annet er avtalt i Kundeavtalen.

Med nedlastbar Programvare menes programvare som Kunden kan laste ned fra Maestro Softs nettsted, og som benyttes uten at Maestro Soft forestår installasjon og drift av Programvaren.

Med Programvare som tjeneste menes programvare som leveres som løpende tjeneste over Internett. Det gjelder Maestro Softs Programvare som tjeneste, samt oppslags- og overføringstjenester og andre netjtjenester som nedlastbar Programvare og Programvare som tjeneste benytter.

Se ellers definisjoner i Vilkårene del A og bestemmelser om prioritet og motstrid i del H.10.

### 1 MÅLING OG RAPPORTERING

Maestro Soft skal sørge for overvåkning og måling av responstid i avtalt periode for feilretting for Programvare, og tilgjengelighet for Programvare som tjeneste.

For Kritiske Feil skal Kunden på forespørsel få rapporter som viser responstid, tidspunkt for feilretting og lansering av ny versjon hvor feilen er rettet. Kunden skal på forespørsel også få rapporter som viser oppetid for Programvare som tjeneste.

### 2 FEILRETTING

#### 2.1 Melding av feil

Kunden skal melde feil til Maestro Soft via e-post eller telefon:

E-post: [support@maestro.no](mailto:support@maestro.no)

Tlf: + 47 02575

Kritiske feil skal alltid både meldes på e-post og telefon i perioden hverdager kl 8-16, og i ev. avtalt periode for utvidet beredskap, med beskjed om at det er en kritisk feil

Feil skal meldes med en beskrivelse av feilsituasjonen slik at den kan gjenskapes av Maestro Soft, og med angivelse av hvor kritisk feilen er for Kunden av Kundens navngitte registrerte kontaktpersoner for varsel om avvik/feilsituasjoner.

Alle meldinger om feil registreres og kategoriseres av Maestro Soft. Dersom Kunden har meldt noe som feil og Maestro Soft mener det er betalbar konsulentbistand, skal Maestro Soft avklare dette så tidlig som mulig og informere Kunden. Maestro Soft skal også informere Kunden dersom Maestro Soft er

uenige i Kundens kategorisering eller det er behov for ytterligere informasjon eller dokumentasjon om feilen, herunder fjernstyring.

## 2.2 Kategorisering, responstid og feilrettingsarbeid

Feil i Programvaren kategoriseres iht. alvorlighetsgrad, med dertil hørende responstid og videre håndtering.

Nivå	Beskrivelse	Responstid hverdager kl 8-16
<b>Kritiske feil</b>	Feil som medfører at Programvaren stopper, at data går tapt eller kritiske funksjoner som er sentrale for et stort antall Brukere ikke fungerer, og det ikke finnes en work-around.	Innen 1 time
<b>Alvorlige feil</b>	Feil som medfører at Brukere ikke kan utføre viktige oppgaver i Programmet, og det er ressurskrevende å omgå feilen.	Innen 2 timer
<b>Mindre alvorlig feil</b>	Feil som medfører at enkelte funksjoner i Programmet ikke virker eller gir feil resultat. Andre feil i Programmet som påvirker én eller flere brukere.	Innen 24 timer

Med responstid menes at Maestro Soft, innen angitt tid, har registrert og kategorisert meldte feil, og gitt Kunden beskjed om dette.

Ved Kritiske feil starter feilretting umiddelbart etter at feilen er kategorisert, og Maestro Soft arbeider kontinuerlig med å rette feilen på hverdager i perioden kl 8.00 til 20.00 og lørdager kl 8.00-16.00, ev. frem til feilen er nedkategorisert. Ved Kritiske feil skal Maestro Soft løpende rapportere status og estimert feilrettingstid til Kunden.

Øvrige feil rettes på hverdager innenfor perioden kl 8.00 til 16.00, hvor feilens betydning for kundene og plan for nye versjoner hensyntas.

Kravene til responstid og feilretting gjelder ikke dersom feilen ikke er meldt som angitt, feilen ikke kan gjenskapes eller Kundens aktuelle kontaktperson ikke er tilgjengelig for å gi ytterligere informasjon og bistand. Se også pkt. 2.4.

## 2.3 Ny versjon/oppdatering etter feilretting

Feilretting gjøres tilgjengelig i nye versjoner av Programmet.

Maestro Soft vil vurdere tidspunkt for tilgjengeliggjøring av ny versjon beroende på feilens alvorlighetsgrad og antatt betydning for kundene. Alle oppdateringer som antatt vil gi nedetid, vil normalt bli foretatt utenfor hverdager kl 8-20. Nye versjoner som inneholder retting av Kritiske feil, vil normalt kunne tilgjengeliggjøres i løpet av ett døgn etter av feilen er rettet. Kunden vil varsles om nye versjoner pr e-post til de kontaktpersoner som Kunden har oppgitt.

For Programvare som tjeneste innebærer en tilgjengeliggjøring av ny versjon at Brukerne uten videre heretter bruker den nye versjonen. For nedlastbar Programvare må Kunden selv foreta nedlastning og installasjon av ny versjon. I begge tilfelle er det viktig av Kunden foretar nødvendig testing for å sikre

kompatibilitet mellom Programvaren og annen programvare/utstyr som Kunden bruker, jfr Vilkår pkt. B.1.4.3.

## 2.4 Feil i annet enn Programvaren

Maestro Softs ansvar for feil som skyldes Kundens systemer og APler omfattes ikke av kravene til feilretting utover å identifisere og rapportere feilen. Dersom Kunden ønsker at Maestro Soft skal bistå utover dette, herunder rapportere og følge opp overfor en av Kundens øvrige leverandører, vil det skje som betalbar konsulentbistand. Maestro Soft er ikke berettiget til å fakturere Kunden dersom slik informasjon ikke er gitt.

Feilretting av feil i oppslags- og overførings-/delingstjenester, PaaS-tjenester og andre netjtjenester som Programvaren som tjeneste benytter eller integrasjoner mellom Programmet og disse tjenestene eller Kundens regnskapssystemer, aksjesystemer, eiendomssystemer etc. er begrenset til å identifisere og rapportere feilen og følge opp overfor disse samt å rette feil i Programmets API. Slik feilretting forutsetter dessuten at leverandørene av disse systemene/netjtjenestene og ev. driftspartnere ol samarbeider og gir Maestro Soft nødvendig tilbakemeldinger og støtte.

## 3 TILGJENGELIGHET

Følgende tilgjengelighetskrav gjelder for Programvare som tjeneste:

Tidsperiode	Oppetid
Tilgjengelighet hverdager kl 8-20	99,50%

Tilgjengelighet måles etter følgende formel med to desimaler pr. måned:

$$\frac{(\text{Maks oppetid} - \text{Nedetid})}{(\text{Maks oppetid})} * 100 \%$$

Tilgjengelighet måles med fradrag for planlagt og varslet oppdateringer pga nye versjoner.

Kravene til tilgjengelighet gjelder ikke følgende type tjenester/underleverandør/samarbeidspartner:

- Oppslags- og overførings-/delingstjenester og andre netjtjenester som Programvare som tjeneste benytter (for eksempel Altinn, Brønnøysundregistrene og Signant).
- Integrasjoner med Kundens systemer og APler (for eksempel regnskapssystem, aksjesystem, eiendomssystemer etc).
- Identifikasjonstjenester (for eksempel BankID og meldingstjenester via SMS)
- PaaS-tjenester (for eksempel Webtjenester, operativsystemer, nettverk, lagring og drift fra Amazon.com)

Dersom nedetiden skyldes nedetid eller feil ved en av disse tjenestene/partene, er Maestro Softs ansvar begrenset til å identifisere og rapportere feilen og følge opp overfor disse. Se også pkt. 2.4 vedr. feilretting.

#### **4 KOMPENSASJON VED BRUDD PÅ AVTALT TJENESTENIVÅ**

Ved brudd på avtalt responstid og arbeid med feilretting (gjelder både nedlastbar Programvare og Programvare som tjeneste) eller tilgjengelighetskrav (gjelder bare Programvare som tjeneste) kan Kunden fremsette et skriftlig begrunnet krav om forholdsmessig kompensasjon for redusert verdi av Programvaren.

Kompensasjonen utmåles beroende på feilens betydning for Kunden. Samlet kompensasjon kan ikke overstige 50% av betalt vederlag for den aktuelle Programvaren den aktuelle måneden.

Ev. kompensasjon kommer til fradrag ved neste faktureringsperiode.

#### **5 ENDRINGER**

Programvaren og dokumentasjon vil videreutvikles over tid med lansering av nye versjoner.

Det kan innebære endring av funksjonalitet og brukergrensesnitt, bytte av nettjenester, teknologi, underleverandører/samarbeidspartnere og andre endringer, og det kan også komme til nye. Maestro Soft vil dessuten kunne endre integrasjonspartnere og applikasjonspartnere. Noen av disse endringene vil kunne påvirke integrasjoner til Kundens regnskapssystemer, aksjesystemer, eiendomssystemer etc. Endringer som antas å påvirke Kunden vil varsles.

Maestro Soft har rett til å endre denne SLA med samme frist som for oppsigelse av Avtalen.

*Rev. 22.09.2020*