

Service Level Agreement – SLA

Vilkårene i denne Service Level Agreement – SLA (“SLA-avtalen”) gjelder mellom Kunden og Produsenten, og gjelder for tjenestene beskrevet i SLA-avtalen (“Tjenestene”). Kunden skal være en myndig fysisk person eller en juridisk person. SLA-avtalen kommer til anvendelse dersom Kunden sender en bestilling til Produsenten på software/tjenester, og bestillingen blir skriftlig akseptert av Produsenten. SLA-avtalen gjelder videre også for de tilfellene hvor Kunden og Produsenten har inngått en avtale som viser til SLA-avtalen.

Kunden utpeker en eller flere kontaktpersoner som Produsenten vil forholde seg til. Disse kontaktpersonene vil ha fullmakt til å representere Kunden hos Produsenten. Skulle en av kontaktpersonene misbruke sin fullmakt, vil Produsenten likevel holde kontaktpersonene og selskapet disse representerer ansvarlig for dette.

Produsenten tilbyr alle sine kunder en SLA-avtale. Formålet med SLA-avtalen er å definere kvalitetsparametere for Tjenestene. Dersom man ikke har avtalt spesielle tilpasninger vil standardvilkårene for nivå 1 i henhold til denne SLA-avtalen være gjeldende, men dersom Kunden har spesielle krav/behov må man justere seg opp på ønsket service- og kvalitetsnivå.

Avtalens bestemmelser er utdypet med ytterligere spesifisering av innholdet på www.railcomplete.com. Endringer i bestemmelsene vil bli oppdatert på www.railcomplete.com og Kunden vil varsles via e-post. Kunden har et ansvar for å være oppdatert mht innholdet og informasjonen som fremkommer på www.railcomplete.com.

Alle abonnementer løper fra den dagen avtalen ble inngått.

Innhold

1.0 Generelle vilkår	2
1.1 Kontaktperson	2
1.2 Leieavtale	2
1.3 Support	2
Kurs og opplæring i betaperioden	2
1.4 Hvordan kontakte Produsenten	3
1.5 Oppetid	3
1.5.1 Feilkategorier og responstid	3
1.5.2 Planlagt nedetid	3
1.5.3 Force Majeure	3
1.6 Dokumentasjon	3
1.7 Taushetsplikt	4
1.8. Varighet og oppsigelse	4
1.9 Mislighold	4
1.10 Fakturering/betaling	4
1.11 Datainnbrudd/Hacking	4
1.12 Erstatningsansvar	5
1.13 Opphør av avtalen	5
1.14 Tvister	5
1.15 Administrasjon og endring av tjenesteavtalen (SLA-avtalen)	5
2.0 De ulike nivåene av SLA	5

1.0 Generelle vilkår

1.1 Kontaktperson

Railcomplete AS, org. nr. 916 118 503 MVA, heretter kalt «Produsenten», skal ha én eller flere kontaktpersoner hos Kunden å forholde seg til. Dersom noen av disse slutter er Kunden selv pliktig til å informere om ny kontaktperson. Personene som Produsenten får oppnevnt som kontaktpersoner blir sett på som Kundens godkjente representanter for Kunden, og vil derfor kunne bestille tjenester hos Produsenten.

Enhver bestilling av varer/tjenester som har funnet sted gjennom en definert kontaktperson fra Kunden sin side, er forpliktende for Kunden.

1.2. Leieavtale

Kunden inngår leieavtale med Produsenten, noe som medfører at Kunden ikke eier Programvaren . Kunden får en begrenset lisens/bruksrett til å bruke Programvaren, dedikerte servere og lignende i tråd med vilkårene i denne SLA-avtalen, og som bortfaller i sin helhet når avtalen opphører. Kundene betaler en månedsleie, uten at dette medfører at Kunden får eierdeler til Programvaren. Ved en eventuell motstrid mellom bestemmelser så gjelder End User License Agreement «EULA», som beskrevet i vedlegg til Kjøpsavtalen, foran denne SLA.

1.3 Support

Produsenten tilbyr support, noe som innebærer

a) (Inkludert fra og med SLA nivå 1) at Produsenten skal være behjelpelig med feilsøking dersom noen av tjenestene ikke fungerer som de skal (kalt «Incidents»). Eksempler på dette kan være "bugs" og problemer med installering av Programvaren.

b) (Inkludert fra og med SLA nivå 2) at Produsenten skal besvare «How to...?» henvendelser fra Kundens utpekte superbrukere. En superbruker er kundens faglige representant innenfor de områder som Programvaren støtter, det vil si underbygning, overbygning, kontaktledning, lavspent, signal og tele. «How to...?» supporthenvendelser med varighet under 30 minutter blir ikke fakturert. Ved akkumulert varighet over 30 minutter pr dag og person skal Produsenten kontakte Kundens Brukeransvarlig, eller i dennes fravær kontakte Kundens Kontraktuelle ansvarlige, for å innhente aksept på å fakturere «How to...?» support utover 30 minutter. Timeraten er til enhver tid lik Produsentens timerate for

Ad Hoc oppdrag, se dette.

c) (Inkludert fra og med SLA-nivå 1): at Kunden kan innlevere «Requests», det vil si forslag til forbedringer av eksisterende funksjonalitet, eller forslag til ny funksjonalitet. Requests skal leveres skriftlig til Kundens tekniske representant. Requests vil bli vurdert fortløpende av Produsenten, og vil senest bli behandlet i de ordinære RailCOMPLETE® User Group møter, der Kunden normalt deltar sammen med andre Kunder.

Det fremgår av de ulike SLA-nivåene hvilken support som dekkes av Lisensavtalen og hvilken support som er fakturerbar. Dersom support ikke er inkludert på Kundens nivå, vil Kunden bli fakturert for hver påbegynte time.

I en betaperiode vil kunden likevel ikke bli fakturert for support.

I betaperioden vil det bli fokusert på «on site» opplæring, som betyr at en av Produsentens ansatte vil være til stede hos kunden med jevne mellomrom for å forsikre seg om at kunden får til å bruke softwaren.

Produsenten gir support på virkedager¹ mellom kl. 09:00-16:00 og er da tilgjengelig på telefon +47 - 941 38 933 eller via kontaktskjema på www.railcomplete.com, samt med kontakte-support funksjonen i RailCOMPLETE® programvaren (under kommandoen RC-ABOUT). Kunden plikter å først undersøke om løsningen på problemet står beskrevet på www.railcomplete.com før en tar kontakt med Produsenten.

Supporthenvendelser utenfor Produsentens åpningstid skal kun forekomme dersom det er noe som haster. Kunden vil ved slike tilfeller bli fakturert for et oppstartgebyr, og for hver påbegynte time. I disse tilfellene rettes henvendelser til Produsentens utpekte person for «Andre Spørsmål»).

Kurs og opplæring i betaperioden

Produsenten vil avholde kurs iht bestemmelser i Kjøpsavtalen med vedlegg. Utover dette vil Produsenten, for spørsmål vedrørende betaversjoner, være behjelpelig med hint, forklaringer og opplæring pr telefon +47 - 908 24 018 (Claus Feyling) og ved behov også ved oppmøte hos den enkelte bruker, der dette er praktisk å gjennomføre (dvs i Sandvika).

¹ Railcomplete holder stengt julaften og nyttårsaften. Ved andre høytider kan responstiden bli noe forlenget. Ved høytider med forlenget responstid vil dette varsles via nett.

For å effektivisere opplæringen er det viktig at hvert fagområde hos Kunden selv utpeker en superbruker som får et spesielt ansvar for å tilegne seg informasjon om bruken av Programvaren.

1.4 Hvordan kontakte Produsenten

Alle henvendelser til Produsenten skal skje ved å sende mail til support@railcomplete.no med funksjonen for dette i RC-ABOUT. Ved å benytte denne funksjonen så lages det automatisk en epost til support@railcomplete.no som inneholder lisensinformasjon, maskininformasjon og annet som er viktig for support-avdelingen å ha kjennskap til for å yte riktig service.

Programvaren har en innebygget funksjonalitet som fanger opp de fleste alvorlige feil i Programvaren, uten at CAD-plattformen eller Programvaren crasher. Når en slik feil fanges opp av Programvaren, så vil brukeren høre en «swooooosh»-lyd fra datamaskinen og et vindu tilbyr brukeren å åpne en loggfil. Loggfilen er plassert på brukerens datamaskin. Den relevante (siste) delen av denne loggfilen skal av brukeren kopiere inn i eposten til support@railcomplete.no, for å sikre en mest mulig effektiv behandling av henvendelsen.

I avvikstilfeller, for eksempel dersom RailCOMPLETE® programmet ikke vil starte, kan support nås via telefon +47 - 941 38 933 i arbeidstiden eller +47 - 908 24 018 utenom arbeidstiden.

Produsenten kan ikke garantere at saker som ikke sendes via mail vil bli fanget opp, da Produsenten i første rekke prioriterer skriftlige henvendelser pr mail.

1.5 Oppetid

Oppetid defineres som den tiden tjenesten fungerer som normalt, altså at man ikke har driftsstans.

Programvaren er såkalt «plug-in» i kundens eksisterende utgave av CAD-programmet «AutoCAD», som ikke inngår i lisensen for Programvaren. Programvaren er ikke skybasert, og den vil derfor fungere som en frittstående programvareapplikasjon så lenge Kundens datamaskin har gyldig lisens på AutoCAD og på Programvaren. Produsenten kan ikke stilles økonomisk ansvarlig for følgekostnader dersom en tjeneste skulle bli utilgjengelig. Likevel plikter Produsenten å gjøre det som med rimelighet kan forventes for å få tjenesten opp å gå igjen så fort som mulig.

Dersom Kundens avtaleperiode bare gjelder for en del av et helt kalenderår skal beregningsmåten ovenfor benyttes for den aktuelle delen.

1.5.1 Feilkategorier og responstid

Produsenten deler sine kundefølgende henvendelser (feilmeldinger) inn i to kategorier: kritiske feil og mindre kritiske feil. Inndelingen er nærmere spesifisert på www.railcomplete.com.

Innenfor vanlig kontortid (09-16) skal feilretting av kritiske feil være igangsatt innen 3 timer etter at feilen er rapportert. Feilretting av mindre kritiske feil vil måtte vente til kritiske feil er løst, men skal igangsettes så snart som mulig. Disse ytelsene er inkludert i SLA nivå 1.

Utenfor vanlig kontortid må Brukeren generelt være forberedt på lengre responstid. Feilretting av kritiske feil vil igangsettes så snart som mulig, mens feilretting av mindre kritiske feil normalt vil bli igangsatt neste virkedag.

1.5.2 Planlagt nedetid

Produsenten gjør oppmerksom på at planlagt nedetid ikke vil regnes som driftsstans/nedetid. Slik nedetid er en forutsetning for å oppfylle Produsenten sine plikter til å levere gode løsninger.

Produsenten skal ved alle tilfeller tilstrebe at nedetiden blir så kort som mulig. Dersom ikke annet er avtalt skal planlagte oppgaver gjøres mellom kl. 23:30 – 07:00 for å minske ulempe for Kunden. Produsenten skal også angi et tidsestimat for den tiden man antar arbeidet vil pågå, samt hvilke konsekvenser dette vedlikeholdet vil medføre.

1.5.3 Force Majeure

Produsenten gjør oppmerksom på at dersom uforutsette hendelser inntreffer, herunder innbrudd, strømbrudd, brann, hærverk, naturkatastrofer og linjebrydd, vil dette regnes som Force Majeure som ikke regnes med som en del av nedetiden. Dette vil regnes som Unntatt tid slik dette er angitt i punkt 1.5 ovenfor.

Produsenten som leverandør av en tjeneste forplikter seg til innen rimelighetens grenser å følge opp slik at normal drift vil bli gjenopptatt så fort som mulig.

1.6 Dokumentasjon

Produsenten forbeholder seg retten til å oppbevare henvendelser fra Kunden slik at man har en historikk på henvendelser og hva som er blitt gjort i forbindelse med henvendelsen. Dette er en fordel for begge parter, da Kunden kan vite hvem de har snakket med hos Produsenten, hva som ble gjort og når. For Produsentens del vil dette bidra til at man har en oversikt over alle kundefølgende henvendelser og at det blir en ryddig saksbehandling. De oppbevarte opplysningene vil ikke

benyttes til formål ut over det som er beskrevet i Kjøpsavtalen med bilag.. Eventuelle personopplysninger vil behandles i samsvar med personopplysningsloven.

1.7 Taushetsplikt

Produsenten har taushetsplikt når det kommer til kundeforholdet med sine kunder, noe som innebærer at Produsenten ikke skal utgi konfidensiell informasjon om deres kundeforhold til tredjeparter, dette være seg besøkstall, statistikk, omsetning eller konkrete tilbud Kunden har fått fra Produsenten. Produsenten gjør oppmerksom på at eksisterende kunder, som har så å si de samme komponentene som nye kunder ønsker, kan bli brukt som eksempler på å vise hva Produsenten kan tilby. Det vil ikke vises frem sensitive data.

Produsenten vil ikke besvare henvendelser fra tredjeparter så fremt de ikke har en signert fullmakt fra vår kontaktperson hos Kunden. Dette slik at Produsenten er sikker på at henvendelse er reell og at personen er engasjert av Kunden.

Som leverandør har Produsenten taushetsplikt mht konfidensielle opplysninger om Kunden så fremt det ikke avdekkes forhold som Produsenten plikter å opplyse om etter norsk lov. Avdekker Produsenten forhold som strider mot norsk lov vil dette bli anmeldt og kundeforholdet kan umiddelbart bli avsluttet.

Produsenten har ingen rett eller plikt til å endre Kundens informasjon på hjemmesider, lese e-poster eller slette e-postkontoer uten samtykke. Produsentens interne policy er at driftsavdelingen ikke skal gå inn å se på Kundens område på serveren uten samtykke fra Kunden.

På samme måte som Produsenten har Kunden også taushetsplikt med hensyn til konfidensiell informasjon Kunden får tilgang på fra Produsenten gjennom avtaleforholdet, herunder vilkårene for Kundens avtale med Produsenten.

1.8. Varighet og oppsigelse

Denne SLA vil opphøre 3 måneder etter utløpet av den kalendermåneden oppsigelsen er sendt.

Oppsigelser skal sendes skriftlig, enten via et eller fra den e-postadressen Produsenten har registrert som kontaktperson på kundeforholdet.

1.9 Mislighold

Dersom en av partene ikke overholder bestemmelsene i denne SLA så kan dette føre til oppsigelsesrett for den andre parten. Før en av partene kan si opp avtalen skal avtaleforholdet diskuteres partene mellom slik at parten

som ikke har holdt sin del av avtalen får en mulighet til å rette opp misligholdet.

Dersom misligholdet ikke rettes opp innen rimelig tid, ved gjentatte ganger med mislighold, eller dersom misligholdet er vesentlig kan avtalen heves med øyeblikkelig virkning.

Eksempel på mislighold kan være at Kunden ikke betaler sine regninger innen fristen, misbruker mulighetene som er tilgjengelig via www.railcomplete.no, eller dersom Produsenten ikke oppfyller sine forpliktelser i avtalen, som for eksempel oppetid.

1.10 Fakturering/betaling

Produsenten sender ut fakturaer med 30 dagers forfall. Har man spørsmål angående mottatt faktura kan man kontakte Produsenten ved hjelp av kontaktskjema på www.railcomplete.com.

Oppdager Produsenten at det ikke er blitt sendt ut faktura for en eller flere perioder, kan Produsenten fakturere dette etterskuddsvis for de aktuelle periodene.

Dersom Produsenten ikke har mottatt betaling innen forfall, vil Produsenten sende ut purring og deretter sende saken til et innkrevningsselskap. Produsenten forbeholder seg retten til å kunne stoppe tjenestene frem til betaling er mottatt. Dersom tjenestene er stoppet på grunn av manglende betaling må Kunden betale et åpningsgebyr for å få tjenestene opp å gå igjen. Prisene på dette gebyret varierer ut i fra hvilke tjenester dette gjelder.

1.11 Datainnbrudd/Hacking

Produsenten kan ikke holdes ansvarlig for og skal ikke ha noen plikt til å reparere noen feil, hendelser, problemer eller mangler eller manglende tilgjengelighet ved Tjeneste eller server som er forårsaket av datainnbrudd/hacking. Dersom Kunden har blitt utsatt for datainnbrudd/hacking, vil Produsenten likevel gjøre sitt ytterste for å bistå Kunden i arbeidet som følger av slikt datainnbrudd/hacking. Slik bistand vil faktureres som konsulenttenester i tråd med til enhver tid gjeldende timepriser.

Dersom Produsenten avdekker sikkerhetshull i Programvaren eller eventuelle servere som Produsenten har ansvar for, så plikter Kunden å tillate at Produsenten oppgraderer Programvaren eller serveren slik at aktuelle sikkerhetshull utbedres for å redusere faren for datainnbrudd/hacking. Slik oppgradering vil faktureres som konsulenttenester i tråd med til enhver tid gjeldende timepriser. Produsenten gjør oppmerksom på

at Kunden kan bli holdt økonomisk ansvarlig dersom Kunden har unnlatt å gi Produsenten informasjon om at deres løsning krever ekstra sikkerhet.

1.12 Erstatningsansvar

Produsenten kan kun holdes ansvarlig for direkte tap dersom Produsenten har opptrådt grovt uaktsomt eller svikaktig, og at dette har ført til økonomisk tap hos Kunden. Indirekte tap dekkes ikke. Erstatningens størrelse begrenses uansett til beløpet tilsvarende ett kvartals abonnement, så fremt Produsenten ikke har opptrådt med grov uaktsomhet eller svikaktig.

Dersom Kunden ønsker å ta mislighold opp som grunnlag for heving av avtalen krever Produsenten å få skriftlig varsel om at avtalen kan bli hevet dersom Produsenten ikke gjør slik at misligholdet opphører.

1.13 Opphør av avtalen

Bestemmelsene i dette punktet gjelder ved opphør av denne SLA avtalen.

Fakturaer som er betalt fremover i tid vil ikke bli kreditert.

14 dager etter avtalens opphør vil Produsenten slette alle backuper, og all data som kundeforholdet har medført. Dette innebærer at dersom Kunden skal ta vare på noen av dataene, må dette hentes ut i løpet av 14 dager etter avtalens opphør.

1.14 Tvister

Denne avtalen er underlagt norsk rett.

Dersom det oppstår tvist om forståelsen eller praktiseringen av denne kontrakten, skal Partene forsøke å forlike tvisten gjennom forhandlinger. Dersom slike forhandlinger ikke fører frem, skal tvisten løses for de ordinære domstoler. Partene vedtar Oslo tingrett som avtalt verneting for slike tvister.

1.15 Administrasjon og endring av tjenesteavtalen (SLA-avtalen)

Produsenten står fritt til å endre på SLA-avtalen, herunder reguleringen av de ulike nivåene (jf punkt 3.0 nedenfor) slik disse er angitt i et. Enhver endring skal varsles Kunden skriftlig. Endringene vil tre i kraft 3 måneder etter utløpet av kalendermåneden varsel om endringer ble sendt, med mindre Kunden skriftlig har sagt opp avtalen i henhold til punkt 1.9.

Gjeldende SLA-avtale til enhver tid vil også være å finne på et (www.railcomplete.com).

2.0 De ulike nivåene av SLA

Hver tjeneste har ulike nivåer som kan velges. Dersom ikke annet er avtalt er man automatisk på nivå 1. Nivå 1 har de prisene som er tilgjengelige på hjemmesiden, og de øvrige nivåene kommer med et pristillegg som gjelder for hver måned.

Hva de ulike nivåene tilbyr, samt pristillegget som gjelder for de ulike nivåene vil til enhver tid være tilgjengelige på www.railcomplete.com.

Dersom Kunden ønsker å flytte seg ned på et lavere nivå vil Produsenten ikke kreditere for allerede fakturert periode.