

Vedlegg 2 til Cobuilder-plattformens generelle vilkår og betingelser: Tjenestenivåavtale

1. Tjenesteavtale

Denne avtalen («**Tjenestenivåavtale**») fastsetter detaljerte tjenesteparametre på et daglig operasjonelt nivå for å muliggjøre gjennomføringen av avtalen mellom Kunden og Cobuilder angående Cobuilder-plattformen.

Tjenestenivåavtalen utgjør en integrert del av de Generelle vilkår og betingelser for Cobuilder-plattformen. Den angir nærmere bestemmelser om tjenestenivåer, responstider, tilgjengelighetsgaranti og vedlikeholdsplaner som gjelder for Cobuilder-plattformen.

Ved eventuell motstrid mellom denne Tjenestenivåavtalen og de Generelle vilkår og betingelser, skal de Generelle vilkår og betingelser ha forrang, med mindre denne Tjenestenivåavtalen uttrykkelig fastsetter et høyere tjenestenivå eller strengere forpliktelser for Cobuilder.

1.1. Tjenesteomfang

Følgende applikasjoner er dekket av denne Tjenestenivåavtalen: **Cobuilder Collaborate, Cobuilder Supply (tidligere goBIM), Cobuilder Supply SDS, Cobuilder Connect, Cobuilder Require (tidligere Link), Cobuilder API, Cobuilder App** og **Define**, heretter omtalt enkeltvis eller samlet som Applikasjonene.

1.2. Krav til Kunden

Kundens ansvar og/eller forpliktelser for å støtte opp under denne Tjenestenivåavtalen omfatter:

1. overholdelse av alle tilknyttede retningslinjer, prosesser og rutiner
2. behørig prioritering av hendelser og/eller forespørsler som beskrevet nedenfor
3. tilstrekkelig forhåndsplanlegging av alle tjenesterelaterte forespørsler og andre spesielle tjenester
4. at forretningsenhetens representant(er) innenfor rimelighetens grenser er tilgjengelig(e) ved behandling av en tjenesterelatert hendelse eller forespørsel

1.3. Krav til Cobuilder

Cobuilders ansvar og/eller forpliktelser for å støtte opp under denne Tjenestenivåavtalen omfatter:

1. overholdelse av responstider for tjenesterelaterte hendelser
2. behørig varslings for alt planlagt vedlikehold
3. tilrettelegging av alle støtteaktiviteter for tjenesten som involverer hendelse, problem, endring og utrulling

2. Tjenesteadministrasjon

Effektiv støtte for tjenester innenfor avtalens omfang er et resultat av opprettholdelse av konsistente tjenestenivåer. Følgende avsnitt beskriver relevante detaljer om tjenestetilgjengelighet, overvåking, måling og rapportering av tjenester og tilhørende komponenter som omfattes av avtalen.

2.1. Arbeidstid

Tilgjengeligheten for tjenesten(e) som er omfattes av denne Tjenestenivåavtalen er som følger:

1. kl. 08.00–17.00 CET, mandag–fredag, på virkedager unntatt offentlige høytidsdager i Norge
2. døgnkontinuerlig, automatisert tjenesteovervåking, 365 dager i året

2.2. Tjenestemålinger

Cobuilder skal etablere og vedlikeholde følgende måleparametere for å sikre optimal tjenesteleveranse til Kunden:

Måling	Definisjon	Ytelsesmål
Applikasjonens tilgjengelighet	Prosentandel av tiden Applikasjonen er tilgjengelig utenfor vedlikeholdsvinduet og i arbeidstiden, mandag til fredag, kl. 08.00–17.00 (CET), unntatt offentlige høytidsdager i Norge	99 % tilgjengelighet

2.3. Tjenesteforespørsler

For å støtte tjenestene som er beskrevet i denne Tjenestenivåavtalen, skal Cobuilder respondere på tjenesterelaterte hendelser og/eller forespørsler fra Kunden innenfor følgende tidsrammer:

- Forventet **responstid** for bekreftelse av tjenesterelatert forespørsel eller rapportering av hendelser

Prioritet	Førstegangs respons [innenfor kontortid]
Kritisk [Systemet er ute av drift, er utilgjengelig eller kritisk grensesnitt har feilet; tap av kundedata; brudd på konfidensialitet eller brudd på personvern]	30 minutter

Prioritet	Førstegangs respons [innenfor kontortid]
Stor [Stort antall brukere er påvirket; forretningsdrift er avbrutt eller tjenesteleveranse er påvirket; stor innvirkning på kjernefunksjonalitet]	2 timer
Middels [Tap av systemfunksjonalitet som medfører små konsekvenser for forretningen]	4 timer
Liten [En mindre sak som ikke har negativ innvirkning på prosesser eller funksjonalitet, og som kan anses mer som en uleilighet som krever en mindre, alternativ løsning for å gjenopprette funksjonaliteten]	8 timer

- Forventet **løsningstid** for forespørsler eller hendelser [innenfor kontortid]

Løsningstid for hendelser [Mål 80% oppfyllelse]	
Kritiske hendelser [Systemet er ute av drift, er utilgjengelig eller kritisk grensesnitt har feilet; tap av kundedata; brudd på konfidensialitet eller brudd på personvern]	4 timer
Store hendelser [Stort antall brukere er påvirket; forretningsdrift er avbrutt eller tjenestelevering er påvirket; stor innvirkning på kjernefunksjonalitet]	16 timer
Middels hendelser [Tap av systemfunksjonalitet som medfører små konsekvenser for forretningen]	72 timer
Små hendelser [Mindre saker som ikke har negativ innvirkning på prosesser eller funksjonalitet, og som kan anses mer som en	72 timer eller i henhold til Cobuilders veikart

Løsningstid for hendelser [Mål 80% oppfyllelse]	
uleilighet som krever en mindre, alternativ løsning for å gjenopprette funksjonaliteten]	
Løsningstid for forespørsler [Mål 90% oppfyllelse]	
Standard tjenesterelatert forespørsel [Brukerforespørsel om informasjon eller råd; om standard endring eller tilgang til IT-tjeneste]	24 timer
Kompleks tjenesterelatert forespørsel [Forespørsel som medfører gjennomføring av spesielle tiltak for å oppfylle forespørselen]	60 timer

2.4. Tjenestevedlikehold

- Vedlikeholdsvinduer som krever mer tid enn 1 time, vil bli varslet 1 måned på forhånd.
- Vedlikehold i forbindelse med gjenoppretting av tjenesten under kritiske hendelser kan utføres med kortere varsel eller eventuelt uten varsel.

Cobuilder, 1 april 2025.