

# Munu Service Level Agreement

Versjon: v1.1

Sist oppdatert: 2026-05-19

Gyldig fra: 2026-05-19

Denne Service Level Agreement beskriver support, responstider, tilgjengelighetsmål og tjenestestandarder.

## SLA i korte trekk

### Tilgjengelighet

99,8 % per kalendermåned. Gjelder kun Munu Cloud Portal i produksjon.

### Servicetid

Virkedager 08.00–17.00 CET. Kritiske Hendelser mottas 24/7/365 per telefon.

### Melding av Hendelser

Hendelser må meldes per telefon. Dette er nødvendig for SLA-dekning.

### Overordnede responstidsmål

Kritisk < 2 timer. Høy < 4 timer. Normal < 1 virkedag. Gjelder Hendelser.

### Viktige unntak

POS omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien. Nedetid hos tredjepart er unntatt. Integrasjoner håndteres etter påvirkning.

### Service credits

Gjelder kun der eksplisitt avtalt. Krav må fremsettes innen 30 dager etter månedsslutt.

## 1. Formål og virkeområde

Denne Service Level Agreement («SLA») regulerer tjenestenivå for Tjenesten levert av Leverandøren under Avtalen, herunder support, responstid, oppdateringsintervaller, mål for løsningsstid, vedlikehold, tilgjengelighet samt regler for standardisert kompensasjon (service credits) der dette er eksplisitt avtalt.

SLA-en er publisert på Leverandørens nettsider og gjøres tilgjengelig via URL, og utgjør en integrert del av den relevante kundeavtalen ved henvisning.

**SLA-forpliktelsene gjelder for Tjenesten i ordinær produksjonsdrift.**

## 2. Definisjoner

Med mindre annet fremgår av Avtalen, gjelder følgende definisjoner:

**Hendelse (Incident):** Uventet avbrudd eller degradering i Tjenesten.

**Tjenesteforespørsel:** Henvendelse om bistand, veiledning, endring, tilgang eller generell informasjon som ikke skyldes feil i Tjenesten.

**Servicetid:** Tidsrom hvor Leverandørens Customer Support mottar og håndterer henvendelser i henhold til dette bilaget.

**Responstid:** Tid fra Customer Support har bekreftet mottak av henvendelsen overfor Kunden, support ticket er registrert og hendelseshåndtering er påbegynt innenfor Servicetid.

**Oppdateringsintervall:** Maksimalt tidsrom mellom statusoppdateringer i åpen sak innenfor Servicetid.

**Løsningstid:** Tid (kun innenfor Servicetid) fra hendelseshåndtering er påbegynt til feilen er rettet eller fungerende workaround foreligger. Løsningstid er et mål og ikke en garantert forpliktelse.

**Workaround:** Midlertidig tiltak som gjenoppretter funksjon eller reduserer påvirkning frem til permanent løsning er etablert.

**Tilgjengelighet:** Prosentandel av tid Tjenesten er operativ og tilgjengelig i måleperioden, beregnet i henhold til punkt 8.

**Nedetid:** Tid der Tjenesten er utilgjengelig som følge av forhold Leverandøren er ansvarlig for, jf. punkt 9.

**Virkedag:** Mandag til fredag, unntatt lovbestemte helligdager i Norge.

### 3. Omfang av tjenester

#### 3.1 Munu Cloud Portal (SaaS)

Munu Cloud Portal i produksjonsmiljø er omfattet av tilgjengelighetsgarantien i punkt 8.

#### 3.2 Point of Sale (POS)

POS er lokalt installert og avhengig av Kundens nettverk, lokale enheter, maskinvare og eventuelle tredjepartstjenester. POS omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.

#### 3.3 Munu Data Store (MDS)

Leverandøren tilstreber høy tilgjengelighet og oppdatering av data i henhold til avtalt funksjonalitet. MDS omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.

#### 3.4 Integrasjoner og Enterprise API

Integrasjoner levert av Leverandøren håndteres basert på faktisk påvirkning. Feil eller utilgjengelighet hos tredjepart gir ikke grunnlag for kompensasjon.

### 4. Support, Servicetid og kontaktkanaler

#### 4.1 Servicetid

Virkedager kl. 08.00–17.00 CET

Kritiske Hendelser mottas 24/7/365 per telefon

For Kritiske Hendelser gjelder responstidene, oppdateringsintervallene og aktiv feilhåndtering som angitt i punkt 5.2 på 24/7/365-basis, også utenfor Servicetid.

Aktiv feilhåndtering skjer innenfor Servicetid, med unntak av Kritiske Hendelser — som håndteres 24/7/365 i henhold til punkt 5.2 — og med mindre annet er særskilt avtalt.

#### 4.2 Kontaktkanaler

**Hendelser (Incidents):** Alle Hendelser skal meldes per telefon til Customer Support for å omfattes av SLA-målene i punkt 5. Hendelser meldt via andre kanaler anses ikke registrert før Customer Support har bekreftet mottak og opprettet support ticket.

**Tjenesteforespørsler:** Tjenesteforespørsler kan meldes per telefon eller per e-post. Tjenesteforespørsler anses registrert først når Customer Support har opprettet support ticket.

#### 4.3 Telefonisk tilgjengelighet

Leverandøren tilstreber høy tilgjengelighet på telefon. Basert på historiske målinger er gjennomsnittlig svartid normalt rundt 30 sekunder innenfor Servicetid. Ved perioder med høyt trykk kan kø forekomme, og individuell svartid kan overstige gjennomsnittet. Oppgitt gjennomsnittlig svartid er et veiledende kvalitetsmål og utgjør ingen garanti.

## 5. Responstid, oppdateringsintervaller og målepunkt

De gjeldende SLA-målene for responstid og oppdateringsintervaller måles fra tidspunkt Customer Support har bekreftet mottak av henvendelsen overfor Kunden, support ticket er registrert, og hendelsehåndtering er påbegynt innenfor avtalt Servicetid.

For Hendelser forutsetter dette at henvendelsen er meldt per telefon i henhold til punkt 4. For Tjenesteforespørsler gjelder målepunktet uavhengig av om henvendelsen er mottatt per telefon eller per e-post.

### 5.1 Alvorlighetsklassifisering

Hendelser klassifiseres i alvorlighetsgrader basert på objektiv påvirkning på Tjenesten. Kunden kan angi opplevd alvorlighetsgrad, men endelig alvorlighetsklassifisering bekreftes av Leverandøren.

Alvorlighetsgrad	Beskrivelse
Kritisk Feil	Tjenesten er utilgjengelig, eller inntektskritiske operasjoner er blokkert, uten rimelig workaround tilgjengelig.
Alvorlig Feil	Vesentlig funksjonalitet er utilgjengelig eller betydelig degradert, men en workaround finnes som muliggjør fortsatt drift.
Mindre Alvorlig Feil	Redusert funksjonalitet eller ytelse som ikke i vesentlig grad blokkerer Kundens drift.

Responstider, oppdateringsintervaller, rapporteringskrav, eskalering og målepunkter reguleres av punkt 4 og 5 i denne SLA.

### 5.2 Hendelser (telefon)

Alvorlighetsgrad	Responstid	Oppdateringsintervall
Kritisk	< 2 timer	< 2 timer
Høy	< 4 timer	< 4 timer
Normal	< 1 virkedag	< 2 dager

Oppgitte tider er mål og ikke garanterte forpliktelser.

### 5.3 Tjenesteforespørsler

Prioritet	Responstid	Oppdatering
Høy	< 2 virkedager	< 2 virkedager
Normal	< 3 virkedager	< 3 virkedager
Lav	< 4 virkedager	< 4 virkedager

Oppgitte tider er mål og ikke garanterte forpliktelser.

## 6. Mål for løsnings tid (innenfor Servicetid)

Mål for løsnings tid gjelder kun innenfor avtalt Servicetid og regnes fra tidspunkt hendelsehåndtering er påbegynt i henhold til punkt 5, frem til feilen er rettet eller fungerende workaround foreligger.

Alvorlighetsgrad	Mål for løsnings tid
Kritisk	< 2 timer (workaround eller løsning)
Høy	< 4 timer (workaround eller løsning)
Normal	< 16 timer (løsning etter nærmere avtale)

For Kritiske Hendelser gjelder mål for løsnings tid på 24/7/365-basis, i henhold til punkt 4.1.

Mål for løsnings tid forutsetter nødvendig medvirkning fra Kunden.

## 7. Vedlikehold

Planlagt vedlikehold gjennomføres normalt utenfor ordinær brukstid, mellom kl. **02.00 og 06.00 CET**, og regnes ikke som Nedetid ved beregning av Tilgjengelighet.

## 8. Tilgjengelighet

### 8.1 Tilgjengelighetsgaranti

Tilgjengelighetsgarantien gjelder kun for Munu Cloud Portal i produksjon og er **99,8 % per kalendermåned**, målt 24/7/365.

### 8.2 Beregning

Tilgjengelighet (%) beregnes som:

$$((D - N - P) / (D - P)) \times 100$$

Der:

D = total tid i måleperioden (kalendermåned)

N = Nedetid (i minutter) som skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for

P = planlagt vedlikehold (i minutter)

## 9. Unntak (regnes ikke som Nedetid)

- Planlagt vedlikehold iht. punkt 7
- Forhold hos tredjepart
- Kundens nettverk, maskinvare eller applikasjoner
- Force majeure
- Manglende eller forsinket medvirkning fra Kunden

- f) Sikkerhetstiltak nødvendig for å beskytte Tjenesten
- g) Kundestyrte pause i feilhåndtering eller avtalt utsettelse av retting

## 10. Standardisert kompensasjon (service credits)

### 10.1 Aktivering

Standardisert kompensasjon gjelder kun dersom dette er eksplisitt avtalt mellom Partene, for eksempel gjennom SSA-L eller særskilt Enterprise-avtale. Dersom kompensasjon ikke er avtalt, gir brudd på tilgjengelighetsgarantien ikke rett til økonomisk kompensasjon.

### 10.2 Kompensasjonsmodell (der kompensasjon er avtalt)

Månedlig tilgjengelighet	Kompensasjon
< 99,80 %	2 %
< 99,50 %	4 %
< 99,00 %	6 %
< 98,50 %	8 %
< 98,00 %	10 %

Kompensasjon beregnes som prosentandel av foregående måneds vederlag for berørt tjeneste/lokasjon.

### 10.3 Krav

Krav om kompensasjon må fremsettes skriftlig innen 30 dager etter utløpet av aktuell kalendermåned.

### 10.4 Kundens eneste økonomiske krav knyttet til tilgjengelighet

Der kompensasjon er avtalt, utgjør service credits Kundens eneste økonomiske krav knyttet til brudd på tilgjengelighetsgarantien.

## 11. Kundens Ansvar

Kunden skal:

- holde kontakinformasjon oppdatert
- melde hendelser per telefon
- medvirke til feilsøking
- sørge for fungerende lokalt miljø

## 12. Hardware as a Service (HaaS)

Der Kunden benytter maskinvare levert av Leverandøren under separat HaaS-avtale, reguleres levering, bytte og kostnadsansvar av HaaS-vilkårene. SLA-forpliktelser for maskinvare gjelder kun der all relevant maskinvare er levert av Leverandøren og dekket av HaaS-avtale.

### **13. Publisering og Endringer**

Denne Service Level Agreement («SLA») publiseres på Munus nettside og kan oppdateres fra tid til annen. Den versjonen av SLA-en som til enhver tid er publisert på nettsidene, utgjør gjeldende versjon av SLA-en.

Endringer i denne SLA-en skal ikke gis tilbakevirkende kraft med mindre dette uttrykkelig er avtalt skriftlig mellom partene. Den versjonen av SLA som gjelder på det tidspunkt SLA blir en del av en kundeavtale, skal legges til grunn, med mindre annet er skriftlig avtalt.