

# **Tjenesteavtale**

## **Berengningsnoder**

**mellom**


**NTNU IT  
(LEVERANDØREN)**

**og**

**NV – Fakultet for naturvitenskap  
(NT – Fakultet for naturvitenskap og teknologi)  
(KUNDEN)**

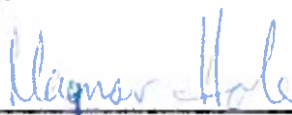
**Undertegnet av partene den 29. november 2016**

For LEVERANDØREN



---

For KUNDEN



---

## INNHOLD

Varighet og oppsigelse .....	3
Eskalering .....	3
Kompensasjon.....	3
Tvisteløsning.....	3
Mislighold og heving av avtalen .....	3
Force Majeure .....	3
Beskrivelse av tjenesten .....	4
Servicenivå.....	4
Priser og betalingsbetingelser .....	6
Kontaktinformasjon .....	7

**Varighet og oppsigelse**

Avtalen gjelder fra den dato den er underskrevet med varighet frem til 31.12.2019.

**Eskalering**

Kunden eskalerer saker til leverandørens merkantile kontaktperson hvis de opplever at leveransen ikke er i henhold til avtale.

**Kompensasjon**

Det gis ingen kompensasjon for manglende leveranser eller for nedetid på tjenesten.

**Twisteløsning**

Partene skal innen rimelig tid ved forhandlinger søke å løse konflikter som måtte oppstå i forbindelse med eller som er et resultat av denne avtalen. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal konflikten løses ved å bringe denne opp til Kunden og Leverandørens IT-ledere (se vedlegg 1). Løses ikke saken her til begge parter tilfredsstillende, kan hver av partene si opp avtalen med øyeblikkelig virkning.

**Mislighold og heving av avtalen**

Dersom en av partene misligholder sine forpliktelser etter denne avtalen eller mener at den annen part har misligholdt sine forpliktelser, skal parten straks meddele den annen part dette. Parten kan da, etter utløpet av en rimelig frist for å rette opp forholdet, heve avtalen med øyeblikkelig virkning dersom misligholdet ikke er utbedret.

**Force Majeure**

Dersom det inntreffer ekstraordinære forhold utenfor en parts kontroll, så som ekstraordinære naturforhold, streik, lockout, offentlige myndigheters pålegg eller forbud og dette medfører at avtalen blir særlig byrdefull eller umulig å oppfylle, suspenderes avtalen for det tidsrommet forholdet varer. Dette gjelder bare så langt forholdet ikke burde vært tatt i betraktning ved inngåelse av kontrakten.

Dersom force majeure situasjonen varer eller antas å ville vare i mer enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, kan motparten erstatningsfritt heve avtalen med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

## Beskrivelse av tjenesten

Tjenesten består av garantert tilgang til 160 kjerner og kapasitet utover dette hvis ledig.

Teknisk løsning består tjenesten av høy-ytelses interconnect og 8 computernoder med 2 x Intel Xeon E5-2650 v4 2.2GHz, 10 kjerner og 64GB minne eller bedre. Løsningen vil ha redundans i login-noder og lagring (/home og /work). Køsystem vil støtte optimist- og prioritetskø.

### Forvaltning og drift

Leverandøren har ansvar for at tjenesten er tilgjengelig for brukerne i henhold til avtalt servicenivå.

### Brukerstøtte

Inkludert i avtalen er 50 timer pr år opplæring/bistand for å komme i gang med tjenesten og utnytte denne effektivt. Brukerstøtte og kurs utover dette faktureres etter medgått tid.

### Bestillinger/endringer

Endringer i tjenesten bestilles hos [orakel@ntnu.no](mailto:orakel@ntnu.no) av godkjente bestillere. Se avsnitt kontaktinformasjon.

### Support / feilhåndtering

Feil meldes til [orakel@ntnu.no](mailto:orakel@ntnu.no) og omfatter hjelp i feilsituasjoner. Leverandøren skal sørge for at alle feil blir rettet iht. avtalt servicenivå. Ved kritiske feil skal telefon benyttes for å sikre ekstra rask saksgang.

### Varsling

Planlagt utilgjengelighet på tjenesten (driftstans) varsles 14 dager i forkant iht. varslingslisten. Se avsnitt kontaktinformasjon. Dette gjelder også for regelmessige oppdateringer av systemet.

Ved andre tungtveiende grunner som gjør det nødvendig med stans av tjenesten, kan leverandøren gjøre dette uten forhåndsvarsel.

Hvis Kunden planlegger aktiviteter som kan påvirke tjenesten, skal leverandøren varsles 7 dager i forkant. Dersom det er tidspunkt hvor det er viktig for Kunde at tjenesten er tilgjengelig, kan Leverandør varsles om dette. Leverandør søker da å unngå disse tidspunktene såfremt det er mulig.

Kunden har ansvar for å holde seg informert om varslet driftstans og å informere sine brukere om dette, både planlagt og ikke planlagt.

### Statusmøter

Leverandøren innkaller til minimum 2 statusmøter pr år, oftere ved behov. Begge parter kan, ved behov, be om ekstra statusmøte.

## Servicenivå

### Åpningstid

Åpningstiden hos leverandøren er i perioden 08.00 til 16.00 alle virkedager.

### Tilgjengelighet

Retting av evt. feil skjer kun i åpningstiden

### Beredskap

Utover åpningstid kan kunden bestille beredskap for å sikre tilgang på driftshjelp i kritiske perioder. Dette er en fakturerbar tjeneste og må bestilles 7 dager i forveien.

Det er mulig å kontakte kontaktpersonene utenom ordinær arbeidstid ved kritiske feil, men det gis ingen garanti for at feil blir rettet utenom ordinær arbeidstid.

### Løsningstider

Løsningstiden er tiden det tar fra feil er meldt til den er ferdig rettet.

Alle innmeldte saker som ikke løses direkte prioriteres ut fra følgende retningslinjer:

Minst 98 % av sakene pr år skal løses innen følgende løsningstider.

Tjenestnivå	Omfang	
	Hele tjenesten er nede.	Feilen berører deler av tjenesten eller det er redusert kapasitet.
Standard	8 timer	16 timer

Løsningstiden er tiden det tar fra feil er meldt til den er ferdig rettet. Løsningstiden er innen åpningstiden.

Løsningstiden må påregnes å bli forlenget når 3. part er involvert i feilhåndteringen.

## **Priser og betalingsbetingelser**

Total pris på bruk av tjenesten i avtaleperioden er kr. 400.000,-  
Prisene er eks. mva.

### **Fakturering:**

Totalbeløp på tjenesten faktureres ved avtaleinngåelse og gjelder i tre år.

### **Fakturaadresse:**

Ksted: 660135

## Kontaktinformasjon

### Bestilling:

Funksjon	Telefon	e-post	Skranke
Orakeltjenesten	(735) 91500	<a href="mailto:orakel@ntnu.no">orakel@ntnu.no</a>	

### Feilmelding:

Funksjon	Telefon	e-post	Skranke
Orakeltjenesten	(735) 91500	<a href="mailto:orakel@ntnu.no">orakel@ntnu.no</a>	

### Teknisk kontaktperson:

Hos	Navn	Telefon	e-post
LEVERANDØREN			
KUNDEN	Bård Tesaker	73591798	<a href="mailto:bard.tesaker@ntnu.no">bard.tesaker@ntnu.no</a>
	Jan Frode Jæger	73590601	<a href="mailto:jan.frode.jaeger@ntnu.no">jan.frode.jaeger@ntnu.no</a>

### Merkantile kontaktpersoner:

Hos	Navn	Telefon	e-post
LEVERANDØREN	Tore Johansen	488 92 182	<a href="mailto:tore.johansen@ntnu.no">tore.johansen@ntnu.no</a>
KUNDEN	Magnar Hole	91897092	<a href="mailto:magnar.hole@ntnu.no">magnar.hole@ntnu.no</a>
	Lars E. Onsøyen	95149397	<a href="mailto:lars.e.onsoyen@ntnu.no">lars.e.onsoyen@ntnu.no</a>

### Godkjente bestillere hos kunden:

Navn	Telefon	e-post
Lars E. Onsøyen	95149397	<a href="mailto:lars.e.onsoyen@ntnu.no">lars.e.onsoyen@ntnu.no</a>

### Varslingsliste hos kunden:

Hvem	Telefon	e-post
Bård Tesaker	73591798	<a href="mailto:bard.tesaker@ntnu.no">bard.tesaker@ntnu.no</a>
Jan Frode Jæger	73590601	<a href="mailto:jan.frode.jaeger@ntnu.no">jan.frode.jaeger@ntnu.no</a>