

Villkor Servicenivåer för drift

(SLA-bilaga – drift)

Denna SLA-bilaga är avsedd att tillämpas vid IT-drifttjänster och tillsammans med IT&Telekomföretagens inom Almega allmänna bestämmelser IT-Infrastruktur tjänster.

SLA-bilagan utgör bilaga till av parterna träffat avtal.

Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan avtalet i övrigt och denna SLA-bilaga har de av parterna upprättade delarna av avtalet inklusive övriga bilagor företrädare framför denna SLA-bilaga.

En förutsättning för användningen av denna SLA-bilaga är att en avtalad Tillgänglighet har överenskommits i punkt 2.1 respektive tillämpligt prisavdrag vid bristande uppfyllelse därav har överenskommits i punkt 8.1 nedan eller på annat ställe i Avtalet. Om Tjänsten Kundsupport (Helpdesk) ingår bland de avtalade Tjänsterna förutsätts att den avtalade servicenivån har överenskommit i punkt 3 nedan eller på annat ställe i Avtalet. I annat fall blir denna SLA-bilaga inte tillämplig på den Tjänsten.

1. Definitioner

1.1 Avbrottsid

Den tid inom Avtalad Servicetid som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåtna avbrott. Avbrottsid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats enligt punkt 5 till dess Systemet är Tillgängligt. Vid fastställande av Tillgänglighet enligt formeln i punkt 1.5 nedan ska i Avbrottsid inte räknas tid för sådana avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 4.

1.2 Avtalad Servicetid

Den tid då de Avtalade servicenivåerna mäts. I avsaknad av angiven tid i avtalet i övrigt är Avtalad Servicetid helgfri dag måndag till fredag 8.00-17.00.

1.3 System/et

Med System/et avses i denna SLA-bilaga särskild prisatt del inom en Tjänst eller i avsaknad därav den del av Tjänsten som berörs av ett avbrott.

1.4 Tillåtna avbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna avbrott:

- planerad service och underhåll som kunden aviseras om i förväg, eller
 - annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande.
- Antal Tillåtna avbrott avseende punkten a) ska, om annat inte överenskommit, inte överstiga ett tillfälle per månad.

1.5 Tillgänglighet

Tillgänglighet till ett System innebär att Systemet är tillgängligt vid aktuell mätpunkt.

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$AS - TB - AB$$

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{AS} - \text{TB}}{\text{AS} - \text{TB}} \times 100$$

AS = Avtalad Servicetid

TB = Tillåtna avbrott i tid

AB = Avbrottsid (i Avbrottsid inräknas inte tid för avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 4)

Ett exempel på tillämpningen av formeln framgår nedan¹

1.6 Övriga definitioner

Övriga ord med stor begynnelsebokstav i denna SLA ska ha den mening som anges i IT&Telekomföretagens allmänna bestämmelser IT-Infrastruktur tjänster.

2. Avtalad Tillgänglighet

2.1 Avtalad Tillgänglighet per System mätt per kalendermånad är

2.2 Om Tjänsten innebär drift av Leverantörens Utrustning och utrustningen inte har övertagits från Kunden, ska den avtalade Tillgängligheten börja gälla från dagen för övertagandet eller etableringen, och i annat fall 3 månader från den dagen, om annat inte överenskommit.

3. Avtalad servicenivå för Kundsupport

Om Tjänsten Kundsupport (Helpdesk) ingår bland de avtalade Tjänsterna är svarsfrekvensen inom angivna svarstiden för mottagna samtal från tillåtna användare under Avtalad Servicetid mätt per kalendermånad följande:

Svarfrekvens	%	Inom	(tid)
--------------	---	------	-------

Har överenskommen eller förutsatt volym ändrats i icke oväsentlig grad (mer än 10 %) äger leverantören rätt till jämkning av ovan avtalade servicenivå.

4. Avbrott leverantören inte svarar för

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalade servicenivå, om leverantören kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till leverantören:

- fel i Kundens Utrustning eller Kundens Programvara, såvida inte leverantören enligt Avtalet ansvarar för felet i sådan utrustning eller programvara,
- fel i Leverantörens Programvara eller Kundens Programvara om Kundens Programvara inte är undantagen från leverantörens ansvar enligt punkt a), som utgör tredjepartsprodukt och som leverantören trots att leverantören på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå felet inte kan avhjälpa felet,

¹ Avtalad Servicetid (AS) är för månaden 20 vardagar x 9 timmar = 180 timmar,

Tillåtna avbrott i tid (TB) är 4 timmar

Avbrottsid = avbrott är 3 timmar varav den tid som leverantören inte ansvarar för enligt p.4 är en timme. AB blir då 2 timmar

Tillgänglighet enligt formeln är:

$$\frac{180 - 4 - 2}{180 - 4} = 98,86\%$$

- c) omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som tex brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för,
- d) annan omständighet som kunden svarar för enligt Avtalet,
- e) virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt avtalade krav eller om sådana saknas vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt eller omständighet som omnämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning i Avtalet.

5. Rapportering av avbrott

- 5.1 Ett avbrott är rapporterat när det först har registrerats i det av leverantören nyttjade felhanteringssystemet. Registrering av avbrott kan ske genom automatiskt larm, kundens felanmälan enligt punkt 5.2 eller efter leverantörens upptäckt.
- 5.2 Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan ska bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda system eller berörd applikation.

6. Mätning

- 6.1 Om annat inte överenskommit är leverantören ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.
- 6.2 Mätpunkten för servicenivån Tillgänglighet ska, om annat inte framgår av Avtalet, för drift av System från leverantörens lokaler vara vid utgående anslutning (router) till WAN i leverantörens driftlokal och om WAN kommunikation ingår i leverantörens åtagande vid anslutning till kundens lokala nätverk.
- 6.3 För det fall leverantörens åtagande är drift av System som finns placerade i kundens lokaler ska mätpunkten, om annat inte framgår av Avtalet, vara när Systemet är åtkomligt från det lokala nätverk hos kunden som servern är fysiskt ansluten till.

7. Uppföljning

- 7.1 Leverantören ska inom 15 dagar efter utgången av varje kalendermånad eller annan avtalad mätperiod tillstålla kunden en redovisning av gjorda mätningar av avtalade servicenivåer.
- 7.2 Parterna ska en gång per månad genomföra ett uppföljningsmöte där föregående månads avtalade servicenivåer följs upp. Om mötet utvisar att leverantören inte uppfyller avtalade servicenivåer ska leverantören redovisa förslag till åtgärder och en plan för genomförande.
- 7.3 Den av kunden utsedde kontaktpersonen ska vara mottagare av redovisning enligt 7.1, om annat inte anges i Avtalet i övrigt.
- 7.4 Parterna kan överenskomma om en särskild plan som beskriver hur avvikelser och störningar ska rapporteras mellan parterna.

8. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

- 8.1 Understiger Tillgängligheten avtalad nivå för Tillgänglighet för System har kunden rätt till prisavdrag med nedan eller i annan bilaga angiven procent av månatliga avgiften för driften av Systemet:

Procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå	Procentsats prisavdrag

Förklaring:

Varje procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå = x procents avdrag

- 8.2 Maximalt prisavdrag per månad vid bristande Tillgänglighet som kan utgå till kunden är 10 % av månadsavgiften för Systemet.
- 8.3 Understiger servicenivån för Kundsupport avtalad servicenivå enligt punkt 3 utgår prisavdrag med nedan eller i annan bilaga angiven procent av den månatliga avgiften för Kundsupport:

... procent

- I avsaknad av uppgifter i tabellen ovan eller övrigt i avtalet ska prisavdrag utgå av den månatliga avgiften för Kundsupport med 5 %.
- 8.4 Innebär ett fel att kunden kan bli berättigad till prisavdrag för bristande uppfyllelse av olika servicenivåer på grund av en och samma händelse ska endast ett prisavdrag utgå till följd av denna händelse.
- 8.5 Om flera avtalade servicenivåer ger kunden rätt att ställa anspråk på prisavdrag är maximalt prisavdrag per månad som kan utgå till kunden 15 % av sammanlagda avgifter för månaden ifråga.
- 8.6 Kunden förlorar sin rätt att framställa anspråk på prisavdrag, om sådant anspråk inte framställts senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månad rapport lämnats enligt punkt 7.1.
- 8.7 Leverantören ansvarar vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna enbart enligt villkoren i denna bilaga. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.