

Villkor Servicenivåer för underhåll

(SLA-bilaga – underhåll)

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

SLA-bilagan utgör bilaga till av parterna träffat avtal.

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

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

1. Definitioner

1.1 Avtalad Servicetid

Den tid då Avtalet underhåll tillhandahålls. I avsaknad av angiven tid i avtalet i övrigt är Avtalad Servicetid helgfri dag måndag till fredag 8.00-17.00.

1.2 Felklassificering

Fel skall klassificeras i olika prioritetsnivåer enligt tabellen nedan.

| Prioritet | 1) Kritiska | 2) Allvarliga | 3) Betydande | 4) Mindre |
|------------------------------|---|---|---|---|
| Problemklassificering | Allvarligt fel som hindrar produktion i Systemet. | Fel som, ej hindrar produktion i Systemet men hämmar effektiviteten i och användning av Systemet. | Fel som mindre allvarlig karaktär, och som ej i väsentlig grad hämmar effektiv användning | Felaktighet med ringa eller ingen påverkan. Exempelvis felaktigheter i ledtexter, dokumentation eller hjälptexter |

1.3 Reaktionsid

Den tid inom Avtalad Servicetid som löper från det att fel rapporterats enligt punkt 4 till dess att leverantören med relevant kompetens påbörjar arbetet med problemlösningen. Innebär åtagandet en inställetid skall leverantören också ha inställt sig hos kunden.

1.4 System/et

Med System/et i SLA-bilagan avses de produkter eller system som leverantören skall underhålla enligt Avtalet. System är lika med Underhållsobjektet enligt IT-Underhåll.

1.5 Övriga definitioner

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

2. Avtalad Reaktionsid

2.1 Avtalad Reaktionsid är

| Prioritet | Timmar/dagar |
|-----------|--------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |

2.2 Om ett fel är klassificerat som prioritetsnivå 1) Kritiskt fel skall leverantören arbeta kontinuerligt vidare även utanför Avtalad Servicetid med att försöka lösa problemet till dess det är löst, under förutsättning att kunden samarbetar tillsammans med leverantören i den utsträckning leverantören finner det nödvändigt. Vid oenighet vid klassificering av fel som prioritet 1 för lösande av problemet enligt denna punkt 2.2 har kundens uppfattning företräde.

3. Avtalad servicenivå för Kundensupport

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

| Svarsfrekvens | % | 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. Rapportering av fel

4.1 Ett fel är rapporterat först när det har registrerats i det av leverantören nyttjade felhanteringssystemet. Registrering av fel kan ske genom automatiskt larm, kundens felanmälan enligt punkt 4.2 eller efter leverantörens upptäckt.

4.2 Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan skall bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda System.

5. Klassificering av fel

Vid oenighet om prioritetsnivå vid klassificering av fel skall frågan eskaleras enligt den särskilda plan som punkt 7.4 hänvisar till.

6. Mätning

Om annat ej överenskommits är leverantören ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.

7. Uppföljning

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

8. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

- 8.1 Överstiger Reaktions tiden avtalad nivå för Reaktions tid för System har kunden rätt till prisavdrag per tillfälle med nedan eller i annan bilaga angiven procent av månatliga avgiften för berörda System:

| Prioritet | Procentsats |
|-----------|-------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |

Förklaring:

Vänster kolumn – se punkt 2.1

Höger kolumn – procentenhet(ers) prisavdrag

- 8.2 Maximalt prisavdrag per månad vid bristande Reaktions tid som kan utgå till kunden är 10 % av månadsavgiften för Systemet.
- 8.3 Understiger servicenivån för Kundsupport avtalad nivå 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 skall 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 skall 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 skall för att inte förlora sin rätt till prisavdrag framställa anspråk på prisavdrag senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månad rapport lämnats enligt punkt 7.1.
- 8.7 Leverantören ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer enbart enligt villkoren i denna bilaga. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.