

Välfärdsteknik och tjänster

Villkor Servicenivåer SLA-bilaga



Denna SLA-bilaga är avsedd att tillämpas tillsammans med TechSveriges allmänna bestämmelser Vålfärdsteknik och tjänster. SLA-bilagan utgör bilaga till av parterna träffat avtal ("Avtalet").

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 överenskommit i punkt 2.1 respektive tillämpligt prisavdrag vid bristande uppfyllelse därav har överenskommit i punkt 7.1 nedan eller på annat ställe i Avtalet.

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 4 till dess Tjänsten är Tillgänglig.

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. Felklassificering

Prioritet	1) Kritiska	2) Allvarliga	3) Betydande	4) Mindre
Problemklassificering	Kritiskt Fel som hindrar Kunden från att nyttja Tjänsten	Fel som inte hindrar Kundens nyttjande av Tjänsten men allvarligt begränsar effektiviteten i och Kundens nyttjande av Tjänsten	Fel av mindre allvarlig karaktär och som inte i väsentlig grad begränsar effektiv användning av Tjänsten	Fel med ringa eller ingen påverkan. Exempelvis svagt batteri på enskilt larmtillbehör

Vid oenighet avseende klassificering av Fel ska Kundens uppfattning ges företräde. För det fall det senare visar sig att Kundens uppfattning var felaktig har Leverantören rätt till ersättning för de kostnader som uppstått till följd av sådan felaktig klassificering i enlighet med Leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista.

1.4. Inställelsetid

Den tid det tar för Leverantören att påbörja rättelse av Fel.

1.5. Tillåtna avbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna avbrott:

- planerad service och underhåll som Kunden aviseras om i förväg, eller service och underhåll som inte kan anstå på grund av drifts-, säkerhets- eller andra skäl utanför Leverantörens kontroll, eller
- annat avbrott på begäran av Kunden eller med Kundens godkännande.

Antal Tillåtna avbrott avseende punkten a) ska, om annat inte överenskommit, inte överstiga 1 tillfälle per månad.

1.6. Tillgänglighet

Tillgänglighet innebär att Tjänsten är tillgänglig vid aktuell mätpunkt.

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$AS - TB - AB$$

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

$$AS - TB$$

AS = Avtalad Servicetid TB = Tillåtna avbrott i tid

AB = Avbrottsid (i Avbrottsid inräknas inte tid för avbrott som Leverantören inte ansvarar för enligt punkt 13.4 i Avtalet)

Ett exempel på tillämpningen av formeln framgår nedan.¹

1.7. Övriga definitioner

Övriga ord med stor begynnelsebokstav i denna SLA-bilaga ska ha den mening som anges i TechSveriges allmänna bestämmelser Vålfärdsteknik och tjänster.

2. Avtalad Tillgänglighet

2.1. Avtalad Tillgänglighet för Tjänsten mätt per kalendermånad är:

2.2. Den avtalade Tillgängligheten ska börja gälla från dagen för Faktiskt Startdag, och i annat fall 3 månader från den dagen, om annat inte överenskommit.

3. Avtalad servicenivå för inställelsetid

Prioritet	Inställelsetid
1	Inom (tid)
2	Inom (tid)
3	Inom (tid)
4	Inom (tid)

4. Rapportering av avbrott

4.1. 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 4.2 eller efter Leverantörens upptäckt.

4.2. Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan ska bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, och vilken påverkan Felet har på Tjänsten.

5. Mätning

5.1. Om annat inte överenskommit är Leverantören ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.

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:

$$\frac{180 - 4 - 2}{180 - 4} \times 100 = 98,86\%$$

- 5.2. Mätpunkten för servicenivån Tillgänglighet ska, om annat inte framgår av Avtalet, för tillhandahållande av Tjänsten 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.
- 5.3. För det fall Leverantörens åtagande avser drift av system som finns placerade i Kundens lokaler ska mätpunkten, om annat inte framgår av Avtalet, vara när Tjänsten är åtkomlig från det lokala nätverk hos Kunden som servern är fysiskt ansluten till.

6. Uppföljning

- 6.1. Leverantören ska inom 15 dagar efter utgången av varje kalendermånad eller annan avtalad mätperiod tillställa Kunden en redovisning av gjorda mätningar av avtalade servicenivåer.
- 6.2. Parterna ska en gång per kvartal, eller i enlighet med annan överenskommelse mellan Parterna, genomföra ett uppföljningsmöte där föregående månaders avtalade servicenivåer följs upp. Om mötet utvisar att Leverantören inte uppfyller avtalade servicenivåer ska Leverantören redovisa förslag till åtgärder och en plan för genomförande.
- 6.3. Den av Kunden utsedde kontaktpersonen ska vara mottagare av redovisning enligt punkt 6.1, om annat inte anges i Avtalet i övrigt.
- 6.4. Parterna kan komma överens om en särskild plan som beskriver hur avvikelser och störningar ska rapporteras mellan parterna.

7. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

- 7.1. Understiger Tillgängligheten avtalad nivå för Tillgänglighet för Tjänsten har Kunden rätt till prisavdrag med nedan eller i annan bilaga angiven procent av den månatliga avgiften för Tjänsten:

Procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå	Procentsats prisavdrag

Förklaring:

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

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

%

I avsaknad av uppgifter i tabellen ovan eller övrigt i Avtalet ska prisavdrag utgå av den månatliga avgiften för Tjänsten med 5 %.

- 7.4. 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.
- 7.5. 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.
- 7.6. 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 6.1.
- 7.7. Leverantören ansvarar vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna enbart enligt villkoren i denna SLA-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.