

## Bilaga 2 – VILLKOR AVSEENDE SERVICENIVÅER FÖR IT-DRIFTTJÄNSTER OCH KOMUNIKATIONSTJÄNSTER

### 1. Bakgrund

Dessa villkor avseende servicenivåer för IT-drifttjänster och kommunikationstjänster reglerar och definierar vilka servicenivåer, i form av t.ex. tillgänglighet, reaktionstid och svarstid, som Leverantören åtar sig att tillhandahålla Kunden, samt vilka påföljder som Kunden kan åberopa för det fall att Leverantören inte uppfyller dessa Villkor.

### Definitioner

Följande begrepp ska, oavsett om de används i plural eller singular, i bestämd eller obestämd form, ha nedanstående innebörd när de anges med versal begynnelsebokstav.

1. "Avtalad Servicnivå"	Avser den eller de servicenivåer som Parterna kommit överens om för Tillgänglighet, Reaktionstid respektive Kundsupport.				
2. "Avtalad Servicetid Drift"	Avser den tid under vilken Avtalad Servicnivå för Tillgänglighet mäts. Om inte annat avtalats är Avtalad Servicetid Drift alla dagar i veckan, dygnet runt, året om.				
3. "Avtalad Servicetid Support"	Avser den tid under vilken Avtalade Servicnivåer för Kundsupport tillhandahålls. Om inte annat avtalats är Avtalad Servicetid Support helgfri dag måndag till fredag 08:00-17:00.				
4. "Avtalad Servicetid Underhåll"	Avser den tid under vilken Avtalade Servicnivåer för Reaktionstid tillhandahålls. Om inte annat avtalats är Avtalad Servicetid Underhåll helgfri dag måndag till fredag 08:00-17:00.				
5. "Avtalet"	Avser det avtal om IT-drifttjänster och kommunikationstjänster som Parterna ingått jämte däri ingående bilagor varav dessa Villkor utgör en bilaga.				
6. "Felklassificering"	Avser i tabellen nedan angivna klassificeringar av fel i olika prioritetsnivåer.				
<b>Prioritet</b>	<b>1) Kritiska</b>	<b>2) Allvarliga</b>	<b>3) Betydande</b>	<b>4) Mindre</b>	
<b>Problemmklassificering</b>	Allvarligt fel som hindrar produktion i Systemet.	Fel som inte hindrar produktion i Systemet, men hämmar effektivitet och användning	Fel av mindre allvarlig karaktär och som inte i väsentlig grad hämmar effektiv användning	Fel med ringa eller ingen påverkan på Systemet, t.ex. felaktigheter i ledtexter, dokumentation	

		g av Syste met.	ndnin g av Syste met.	eller hjälp exter.
--	--	-----------------------	--------------------------------	--------------------------

7. <b>"Kund"</b>	Avser den kund som köper Tjänst av Leverantören enligt Avtalet.
8. <b>"Kundens Programvara"</b>	Avser programvara som Kunden äger eller som Kunden har rätt att nyttja.
9. <b>"Kundens Utrustning"</b>	Avser datorer och annan utrustning som Kunden äger, leasar eller hyr.
10. <b>"Leverantören"</b>	Avser den Part som levererar Tjänst enligt Avtalet.
11. <b>"Leverantörens programvara"</b>	Avser programvara som Leverantören äger eller som Leverantören har rätt att nyttja.
12. <b>"Leverantörens Utrustning"</b>	Avser datorer, servrar, infrastruktur och annan utrustning som Leverantören äger, leasar eller hyr.
13. <b>"Nedtid"</b>	Avser den tid inom Avtalad Servicetid Drift som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåten Nedtid. Nedtid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats enligt punkt 7 till dess Systemet är Tillgängligt. Vid fastställande av Tillgänglighet enligt formeln i punkt 2.1.18 nedan ska i Nedtid inte räknas tid för sådana avbrott som Leverantören inte ansvarar för enligt punkt 6.
14. <b>"Part"</b>	Avser Leverantören eller Kunden, benämnda var för sig.
15. <b>"Parterna"</b>	Avser Leverantören och Kunden, benämnda gemensamt.
16. <b>"Reaktionstid"</b>	Avser den tid inom Avtalad Servicetid Underhåll som löper från det att fel rapporterats enligt punkt 7 till dess att Leverantören påbörjar arbetet med problemlösningen.
17. <b>"System"</b>	Avser, i fråga om drift, särskild prissatt del eller applikation inom en Tjänst eller i avsaknad därav den del av Tjänsten som berörs av ett avbrott eller, i fråga om underhåll, de system eller applikationer som Leverantören ska underhålla enligt Avtalet.
18. <b>"Tillgänglighet"</b>	Avser tillgänglighet till ett System som innebär att Systemet är tillgänglig vid aktuell mätpunkt.

	<p>Tillgänglighet mäts med hjälp av Leverantörens övervakningssystem och beräknas enligt följande formel:</p> $\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{ASD} - \text{TN} - \text{NT}}{\text{ASD-TN}} \times 100$ <p>ASD = Avtalad Servicetid Drift  TN = Tillåten Nedtid i tid  NT = Nedtid (i Nedtid inräknas inte tid för avbrott som Leverantören inte ansvarar för enligt punkt 6)</p>
<p>19. "Tillåten Nedtid"</p> <p>20. "Tjänst"</p> <p>21. "Tredje Man"</p>	<p>Avser avbrott på grund av följande omständigheter:</p> <p>a) planerad service och underhåll som Kunden aviseras om i förväg; eller</p> <p>b) annat avbrott på begäran av Kunden eller med Kundens godkännande.</p> <p>c) särskilt behov föreligger såsom akuta säkerhets- och driftsuppdateringar.</p> <p>Antal tillfällen Tillåten Nedtid avseende punkten a) ska, om annat inte avtalats, inte överstiga ett tillfälle per månad och 6 timmar per tillfälle om inte särskilt behov föreligger enligt punkt c.</p> <p>Avser den eller de IT-drifttjänster och kommunikationstjänster som Leverantören ska tillhandahålla kunden enligt Avtalet.</p> <p>Avser fysisk eller juridisk person som inte är Part i Avtalet.</p>
22. "Villkor"	Avser dessa villkor avseende servicenivåer för IT-drifttjänster och kommunikationstjänster.
23. "Virus"	Avser alla datorkoder som avsiktligt utformats för att störa, fördärva, skada eller förhindra funktionen hos en programvara, maskinvara eller datorsystem, på sätt den som skapat sådan programvara, maskinvara eller datorsystem inte avsåg.

## Tillgänglighet

Avtalad Servicenivå för Tillgänglighet per System mätt per kalendermånad är:

99,9 %
--------

## Reaktionstid

Avtalad Servicenivå för Reaktionstid per System, mätt per tillfälle, är:

Prioritet	Antal h under Avtalad Servicetid Underhåll
1	1 h
2	8 h
3	24 h
4	48 h

Om ett fel är klassificerat som prioritetsnivå 1) Kritiskt fel ska 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 4.2 har Leverantörens uppfattning företräde, dock efter att vederbörligen, och utifrån de enskilda omständigheterna, ha efterhört Kundens uppfattning och försökt nå samförstånd med Kunden i frågan. Om inte annat avtalats äger Leverantören rätten att debitera tid utanför Avtalad Servicetid Underhåll enligt separat prislista. För att Avtalad Servicenivå för Reaktionstid skall gälla fel klassificerade som prioritetsnivå 1) Kritiskt fel skall felanmälan till Leverantören inkomma via telefon.

## Kundsupport

Om Tjänsten Kundsupport (Helpdesk) ingår bland de avtalade Tjänsterna är Avtalade Servicenivåer för Kundsupport följande (där svarsfrekvensen inom angivna svarstiden för mottagna telefonsamtal och e-postmeddelanden från tillåtna användare under Avtalad Servicetid Support mätt per kalendermånad anges):

	Svarsfrekvens	Svarsfrist (tid)
Telefon	99 %	15 minuter
E-post	99 %	4 h

## Avbrott som Leverantören inte svarar för

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av Avtalad 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:

1. fel i Kundens Utrustning eller Kundens Programvara, såvida inte Leverantören enligt Avtalet ansvarar för felet i sådan utrustning eller programvara,
2. fel i Leverantörens Programvara eller Kundens Programvara om Kundens Programvara inte är undantagen från Leverantörens ansvar enligt punkt a) ovan, som utgör

tredjemansprodukt och om Leverantören trots att Leverantören på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå felet inte kan avhjälpa det,

3. omständighet utanför Leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som t.ex. brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från Tredje Man som Leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för,
4. annan omständighet som Kunden svarar för enligt Avtalet,
5. Virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att Leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt mellan Parterna avtalade krav eller, om sådana saknas, vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt eller omständighet som omnämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning enligt Avtalet.

För sådana avbrott eller andra bristande uppfyllelser av Avtalade Servicenivåer som beror på orsak som anges i punkt Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av Avtalad 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: ovan kan Leverantören dock åta sig att följa upp och driva processen för att lösa problemet enligt instruktioner från Kunden. Leverantören fakturerar i sådana fall Kunden på löpande räkning enligt vid var tid gällande prislista.

### **Rapportering av avbrott eller fel**

Ett avbrott eller fel är rapporterat först när det har registrerats i Leverantörens felhanteringssystem. Registrering av avbrott eller fel kan ske genom larm från leverantörens övervakningssystem, Kundens felanmälan enligt punkt 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. eller efter Leverantörens upptäckt.

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. Felanmälan som Kunden gör mellan klockan 17:00 och 08:00, efterföljande dag, måste ske via telefon eller i förekommande fall via larm från leverantörens övervakningssystem för att Avtalade Servicenivåer för Reaktions tid ska gälla under denna tid. Om sådan felanmälan mellan klockan 17:00 och 08:00, efterföljande dag, sker genom annan kontaktväg än via telefon, kommer sådan felanmälan att hanteras som att den registrerades i Leverantörens felhanteringssystem klockan 08:00 nästkommande helgfri vardag.

### **Klassificering av fel**

Vid oenighet om prioritetsnivå vid Felklassificering ska frågan eskaleras enligt den särskilda plan som punkt Fel: Det gick inte att hitta referenskällan hänvisar till.

## Mätning

Om annat inte överenskommits är Leverantören ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta servicenivåerna för Tillgänglighet, Reaktionsid och Kundsupport.

## Uppföljning

Parterna kan överenskomma om en särskild plan som beskriver hur avvikelser och störningar ska rapporteras mellan parterna.

## Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av Avtalade Servicenivåer

### *Tillgänglighet*

Understiger Tillgängligheten Avtalad Servicenivå för Tillgänglighet för System har Kunden rätt till prisavdrag med nedan angiven procent av månatliga avgiften för driften av det aktuella Systemet:

Tillgänglighet angiven i procent	Procentsats prisavdrag
< 99,9 %	5 %
< 99,8 %	15 %
< 99,7 %	20 %
< 99,6 %	25 %

### *Reaktionsid*

Överstiger Reaktionsiden Avtalad Servicenivå för Reaktionsid för Systemet har Kunden, förutsatt att Systemet i fråga avser Kundens standardmiljö, rätt till prisavdrag per tillfälle med nedan angiven procent av månatliga avgiften för det aktuella Systemet.

Tid (i antal h) överstigande Reaktionsiden	Procentsats
>1	5 %
>2	15 %
>3	20 %

### *Kundsupport*

Understiger servicenivån för Kundsupport Avtalade Servicenivåer för Kundsupport utgår prisavdrag med nedan angiven procent av den månatliga avgiften för Kundsupport:

5 %
-----

Leverantörens ansvar gentemot Kunden vid bristande uppfyllelse av Avtalad Servicenivå eller Avtalade Servicenivåer är begränsat till ett maximalt prisavdrag per månad om 25 % av månadsavgiften för Systemet såtillvida inte annat avtalats.

Innebär ett avbrott eller fel att Kunden kan bli berättigad till prisavdrag för bristande uppfyllelse av olika Avtalade Servicenivåer på grund av en och samma händelse ska endast ett prisavdrag utgå till följd av denna händelse.

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 Ett avbrott eller fel är rapporterat först när det har registrerats i Leverantörens felhanteringssystem. Registrering av avbrott eller fel kan ske genom larm från leverantörens övervakningssystem, Kundens felanmälan enligt punkt 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. eller efter Leverantörens upptäckt..

Leverantören ansvarar vid bristande uppfyllelse av de Avtalade Servicenivåerna enbart enligt dessa Villkor. Därutöver har Kunden ingen rätt till hävning, skadestånd eller annan ersättning eller sanktion på grund av bristande uppfyllelse av de Avtalade Servicenivåerna såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.