

SLA – Service Level Agreement

Inledning

Grunden för detta dokument är att definiera de servicenivåer som Leverantören åtar sig att leverera till en kund när det gäller följande:

Åtaganden - Prestanda - Rutiner

Detta SLA innehåller de åtaganden vad gäller servicenivåer som kan garanteras av leverantören. Värden som direkt eller indirekt är beroende av externa resurser (ex. kapaciteten på kundens internet-förbindelse) omfattas inte av detta SLA.

För att Leverantören skall kunna garantera dessa nivåer skall inte kunden tillhandahållas s.k. administrativ behörighet till servrar och annan utrustning som kan påverka systemets funktion. Om denna behörighetsnivå behövs för server eller applikation kan detta trots ovan åstadkommas. I de ev. fall leverantören kan sammankoppla incidenter med dylik behörighet och följaktligen icke upprätthålla åtaganden enligt detta SLA så äger inte kunden rätt att åberopa detsamma för motsvarande tid behörigheten varit aktiv.

I de fall där det finns risk för att Leverantören inte kan upprätthålla sina åtaganden enligt SLA på grund av kända problem relaterat till hårdvara såväl som mjukvara, skall Kunden på Leverantörens begäran göra de förändringar som leverantören föreslår. Om Leverantören inte kan upprätthålla sina åtaganden enligt SLA på grund av icke åtgärdade problem så skall SLA ej kvalificeras som brutet.

Service desk

Som grundstomme i vår strävan att tillhandahålla bästa tänkbara kundnytta ansvarar medarbetarna i vår service desk och teknikerkår. Service deskens gång går att nå via e-post eller telefon och är behjälplig vid incidenter, ärenden och projekt som definieras enligt nedan.

Incident

En incident är en icke planerad störning på en produkt eller tjänst som kunden tillhandahålls av leverantören.

Ärenden

Avser ett arbete där åtgärd krävs för att kunden skall kunna upprätthålla likt tidigare funktionalitet.

Projekt

Avser arbete där kunden vill göra förändringar eller tillägg i befintlig miljö och debiteras enligt gällande prislista.

Akut

Avser arbete där kunden i högsta mån är beroende av tekniker för att avhjälpa problem och där teknikerns planerade arbeten och prioriteringen måste ändras. Detta arbete debiteras enligt gällande prislista.

Öppettider

Service deskens har öppet mellan kl. 08:00 och 17:00 helgfria vardagar. Under denna period besvaras e-post och telefonsamtal av våra medarbetare gällande incidenter, ärenden och projekt. Allt arbete som inte täcks av ett eventuellt supportavtal faktureras enligt gällande prislista.

Incidenter utanför Leverantörens ansvar

För incidenter som varken uppstått på grund av Leverantörens inblandning eller ligger utanför Leverantörens ansvarsområde kan Leverantören åta sig att följa upp och driva processen för att lösa incidenten enligt instruktioner från Kunden. Leverantören fakturerar i dessa fall Kunden enligt gällande prislista.

Tillgänglighet

Tillgänglighet mäts med hjälp av leverantörens övervakningssystem. Tillgängligheten beräknas som den tid då produkten/tjänsten bedömts som fungerande i förhållande till det innevarande kvartalets totala period. Exakt vad som kvalificeras för att bedöma en produkt/tjänst som tillgänglig regleras i "Terms of Service". Leverantören tar enbart i samband med tjänsten System Monitoring kopplad till tjänsten "Support Agreement" ansvar för att en enskild tjänst eller applikation på en server fungerar. Leverantören har möjlighet att planera nedtid i samband med systemunderhåll. Under planerad nedtid räknas inte tjänsten som otillgänglig givet att det fönster som leverantören valt ej överskrids. Leverantören ålägger sig att planera systemunderhåll på tider som orsakar minimala problem samt att informera på förhand (via E-post) att nedtid planeras.

Tillgänglighet på internet-förbindelse

Leverantören ansvarar för att tillhandahålla servicedesk och tekniker med god internet-förbindelse för att i bästa mån kunna assistera kunden vid eventuella behov. Vid nedsatt prestanda på nätverksanslutning mellan kundens och leverantörens nätverk ansvarar inte leverantören för problem orsakade av kundens internetleverantör. I de fall leverantören är medveten om en störning i leverantörens nätverk och åtgärd är planerad skall SLA icke kvalificeras som brutet.

Tillgänglighet på strömförsörjning, kylsystem och släcksystem

Leverantören ansvarar för att de tjänster och produkter som ligger i dennes lokaler är skyddade från strömförlust, brand och värme för att minska nedtiden vid eventuella problem som kan uppstå.

Tillgänglighet på backup-system

Leverantören tillhandahåller backup inom ramen för vissa tjänster och som en egen produkt i kombination med andra tjänster. Det är kundens ansvar att beställa backup till de tjänster där backup inte ingår. För de tjänster där kunden köpt backup eller backup ingår så förbinder sig leverantören att tillhandahålla de data-set som är överenskommet med kunden. Det är kundens skyldighet att i samråd med leverantören fastställa att för kunden relevant data backas upp.

Återbetalning

Leverantören garanterar en tillgänglighet på 99%. Om tillgängligheten är lägre kan Kunden kräva återbetalning. För att återbetalning skall bli aktuell skall kunden inlämna en skriftlig begäran om detta inom en (1) månad räknat från det datum driftsavbrottet återställdes. I annat fall förfaller kunds rätt till återbetalning. Återbetalning sker via avdrag på kundens nästkommande faktura.