Villkor Servicenivåer för Molntjänster
(SLA-bilaga – Molntjänster)

Denna SLA-bilaga är avsedd att tillämpas tillsammans med IT&Telekomföretagen inom Almegas Allmänna bestämmelser Molntjänster version 2014.

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 upp-rättade delarna av Avtalet inklusive övriga bilagor företräde 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 överenskommits 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 ***Avbrottstid***
Den tid inom Avtalad Servicetid som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåtna Avbrott. Avbrottstid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats enligt punkt 5 till dess Tjänsten är Tillgängligt. Vid fastställande av Tillgänglighet enligt formeln i punkt 1.5 nedan ska i Avbrottstid 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 ***Tjänsten***
Med Tjänsten avses i denna SLA-bilaga Tjänsten enligt allmänna bestämmelser Cloud Computing som berörs av ett avbrott.

1.4 ***Tillåtna avbrott***
Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna Avbrott:
a) planerad service och underhåll som kunden aviseras om i förväg, eller
b) annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande.

Antal Tillåtna Avbrott avseende punkten a) ska, om annat inte överenskommits, inte överstiga ett tillfälle per månad.

1.5 ***Tillgänglighet***
Tillänglighet till Tjänsten innebär att Tjänsten är tillgänglig vid aktuell mätpunkt.
Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

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

AS = Avtalad Servicetid
TB = Tillåtna avbrott i tid
AB = Avbrottstid (i Avbrottstid inräknas inte tid för avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 4)
Ett exempel på tillämpningen av formeln framgår nedan[1]

1.6 ***Övriga definitioner***
Övriga ord med stor begynnelsebokstav i denna SLA ska ha den betydelse som anges i IT&Telekomföretagens allmänna bestämmelser Molntjänster version 2014.

2. Avtalad Tillgänglighet

Avtalad Tillgänglighet för Tjänsten mätt per kalendermånad är

3. Avtalad servicenivå för Kundsupport

Om Kundsupport (Helpdesk) ingår bland de avtalade Tjänsterna är svarsfrekvensen inom angivna svars¬tiden 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. 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 nedanstå¬ende omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till leverantören:

a) fel i Kundens Programvara,
b) omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som exempelvis brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för,
c) annan omständighet som kunden svarar för enligt avtalet,

[1]Avtalad Servicetid (AS) är för månaden 20 vardagar x 9 timmar = 180 timmar,
Tillåtna Avbrott i tid (TB) är 4 timmar
Avbrottstid = 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: $\frac{180 - 4 - 2}{180 - 4} = 98{,}86\%$

Artikelnummer: Alm_151

© IT&Telekomföretagen inom Almega (Almega AB) 2014. Mångfaldigande av dessa allmänna bestämmelser är förbjudet enligt lagen om upphovsrätt 1960:729. Förbudet gäller varje form av mångfaldigande genom exempelvis kopiering, tryckning, duplicering eller elektronisk lagring. Detta exemplar av de allmänna bestämmelserna har framställts med IT&Telekomföretagens tillstånd. Tillståndet gäller under perioden

2019-02-19 - 2020-02-19

d) 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 eller av att kunden begränsats åtkomst till Tjänsten med stöd av punkt 8 i allmänna bestämmelser – Molntjänster.

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 bland annat innehålla en relevant felbeskrivning och kontaktuppgifter till berörda användare.

6. Mätning

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

6.2 Mätpunkten för servicenivån Tillgänglighet är Anslutningspunkten.

7. Uppföljning

7.1 Leverantören ska inom 15 dagar efter utgången av varje kalendermånad eller annan avtalad mätperiod tillställa kunden en redovisning av gjorda mätningar av avtalade servicenivåer.

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 avvikelse och störningar ska rapporteras mellan parterna.

8. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

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

Procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå	**Procentsats prisavdrag**

Förklaring:
Varje procentenhets 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 Tjänsten.

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 stäl- la 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.

© IT&Telekomföretagen inom Almega (Almega AB) 2014. Mångfaldigande av dessa allmänna bestämmelser är förbjudet enligt lagen om upphovsrätt 1960:729. Förbudet gäller varje form av mångfaldigande genom exempelvis kopiering, tryckning, duplicering eller elektronisk lagring. Detta exemplar av de allmänna bestämmelserna har framställts med IT&Telekomföretagens tillstånd. Tillståndet gäller under perioden

2019-02-19 - 2020-02-19