



SLA – SERVICENIVÅAVTAL

1 Definitioner

Benämning	Definition
Avtalad drifttid	Den tid under vilken de avtalade servicenivåerna mäts. Den avtalade drifttiden för systemet är 24/7/365 (dygnet runt, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året).
Tillgänglighet	Betyder att systemet är tillgängligt för sitt avsedda bruk vid alla avtalade mätpunkter. Tillgängligheten beräknas med följande formel: $\text{Tillgänglighet (\%)} = (\text{ADT} - \text{SLAUndtg} - \text{DAT}) / (\text{ADT} - \text{SLAUndtg}) \times 100$ ADT = avtalad drifttid SLAUndtg = SLA-undantag DAT = driftavbrottstid
Driftavbrottstid	Den sammanlagda tidsperiod inom den avtalade drifttiden under vilken den avtalade tillgängligheten inte är uppfylld, med undantag för eventuell tid som omfattas av en situation som ingår i SLA-undantagen.
Schemalagd driftavbrottstid	All driftavbrottstid som förekommer under ett avtalat servicefönster, om vilken KTH har meddelats minst sju (7) dagar i förväg och som är nödvändig för underhåll och uppgradering av systemet.
Servicefönster	De avtalade tiderna för schemalagd driftavbrottstid, se avsnitt "Servicefönster".

SLA – SERVICENIVÅAVTAL

SLA-undantag	<p>Följande ska inte beaktas inom ramen för definitionen eller beräkningen av driftavbrottstid:</p> <ul style="list-style-type: none">(i) schemalagd driftavbrottstid,(ii) bristande servicetillgänglighet som kan tillskrivas<ul style="list-style-type: none">(a) orsaker som är utom leverantörens rimliga kontroll, däribland Force Majeure-händelser eller prestanda tillhandahållen av en tredjepartsleverantör av kommunikations- eller Internettjänster,(b) KTH:s bristande uppfyllelse av en skyldighet enligt avtalet som påverkar tillhandahållandet av servicen, och/eller(c) åtgärder eller försummelser utövade av KTH, dess tillåtna användare eller en tredje part som handlar för dess räkning, eller KTH:s eller en tredje parts utrustning, programvara eller annan teknik,(iii) bristande servicetillgänglighet orsakad av tillfälligt upphävande och uppsägning av KTH:s rätt att använda systemet i enlighet med avtalet.
--------------	---

2 Åtaganden avseende avtalad tillgänglighet

Den avtalade tillgängligheten för systemet, mätt per kalenderkvartal, är 99,0 %.

Leverantören garanterar att det system som omfattas av avtalet kommer att ha den avtalade tillgängligheten under avtalsperioden och åtar sig att göra alla rimliga åtgärder för att säkerställa att den avtalade tillgängligheten uppfylls.

På begäran ska leverantören tillhandahålla en rapport över all eventuell driftavbrottstid under ett kalenderkvartal ("kvartalsrapporten") till KTH.

Om tillgängligheten beräknad med hänsyn till två på varandra följande kalenderkvartal sjunker under 93 % har KTH rätt att omedelbart säga upp avtalet [med verkan vid den tidpunkt som anges av KTH i dess uppsägning]. Om KTH säger upp avtalet ska leverantören ersätta KTH för alla rimliga kostnader, inklusive, men inte begränsat till, nedläggningskostnader och kostnader för införande av ett nytt system, relaterade till en sådan uppsägning som inte kan undvikas av KTH. KTH ansvarar endast för abonnemangsvgifterna fram till upphävandedagen. KTH:s rätt att säga upp avtalet enligt detta avsnitt gäller endast under en period på en månad efter tillhandahållandet av den tillämpliga kvartalsrapporten.

Om KTH bestrider korrektheten i en kvartalsrapport måste det lämna in ett meddelande om detta inom två veckor efter att ha mottagit kvartalsrapporten, där detta meddelande måste innehålla datum, tider och tidslängd för varje förekomst av driftavbrottstid som KTH hävdar att det har erfarit, inklusive instans-ID:n för de instanser som var igång och påverkades vid tidpunkten för varje förekomst. Om detta inte görs blir kvartalsrapporten slutgiltig.

SLA – SERVICENIVÅAVTAL

Leverantörens skyldigheter enligt detta avtal är grundade på och förutsätter att KTH: (i) följer de allmänna avtalsvillkoren, inklusive detta SLA, (ii) följer leverantörens anvisningar, i förekommande fall, för att utföra korrigerande åtgärder, och (iii) upprätthåller anslutningsbarheten (med acceptabel bandbredd) för arbetsstationerna och KTH-slutpunkterna till huvudsakliga Internet, inklusive nätverksanslutning till servicen och anslutning mellan servicen och KTH:s lokala program som samverkar med servicen, samt skapar och underhåller brandväggsdefinitioner och öppnar nödvändiga portar som möjliggör åtkomst till servicen.

3 Servicefönster

Parterna har kommit överens om följande servicefönster för leverantörens utförande av schemalagda support- och underhållsåtgärder på systemet.

Den tredje måndagen varje kalendermånad kl. 01:00-05:00 CET.

4 Prisnedsättning vid underlåtelse att uppnå den avtalade tillgänglighetsnivån

Om tillgängligheten är lägre än den avtalade nivån under ett kvartal har KTH rätt till en prisnedsättning med en procentandel av årsavgiften för tilldelningen, enligt följande:

- i) Varje procentpunkt med vilken den faktiska tillgängligheten ligger under den avtalade tillgängligheten under ett kvartal medför en prisnedsättning på 2 % av den avtalade årsavgiften.
- ii) Den maximala prisnedsättning per månad vid underlåtelse att uppfylla villkoren avseende tillgänglighet som kan krediteras KTH är 20 % av årsavgiften för systemet.

Om tillgängligheten är lägre än 90 % under längre tid än tre (3) månader i följd har KTH rätt att säga upp avtalet och krediteras till fullo.

Om KTH säger upp avtalet enligt denna bestämmelse har KTH rätt till återbetalning av den betalade delen av inköpsbeloppet, inklusive ränta motsvarande den aktuella referensräntan. Vid en eventuell uppsägning enligt denna bestämmelse ska ingen kostnad för användningen av systemet i form av hyra eller motsvarande betalas av KTH.

5 Support

All support som tillhandahålls till KTH-organisationen i anslutning till systemet ingår i priset.

5.1 Supportorganisation

Leverantören åtar sig att ha och upprätthålla en svensk-talande supportorganisation med ett tillräckligt antal anställda med kompetens att besvara användares frågor och utföra underhåll och service på systemet enligt detta avtal.

Leverantörens supportorganisation måste finnas tillgänglig under kontorstid (08:00 – 16:30 CET) helgfria vardagar.

Nödsupport måste finnas tillgänglig 24/7/365 (dygnet runt, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året). Åtgärdandet av problemet ska inledas omedelbart.

SLA – SERVICENIVÅAVTAL

Leverantören tillhandahåller ett onlineverktyg för att rapportera problem med systemet, genom att skapa ett supportärende.

5.2 Frågor från användare

KTH:s kontaktpersoner för systemet och KTH:s systemadministratörer kan kontakta leverantörens supportorganisation via e-post [REDACTED] eller telefon [REDACTED], under arbetstid, för att få svar på sina frågor om systemets användning och funktion.

5.3 Supportmodell

KTH ska rapportera alla supportförfrågningar via telefon [REDACTED] eller via e-post [REDACTED] genom att skapa ett "supportärende".

Vid rapporteringen fastställer KTH supportfrågans nivå, som är bindande för leverantören.

Leverantörens respons på supportärende:

Åtgärd enligt beskrivning av responsnivå

Nivå 1:

Service är inte tillgänglig. Leverantören ska lämna en första respons inom en (1) timme.

Leverantören ska avsätta resurser som ska arbeta dygnet runt tills problemet har avhjälppts, problemet har kringgåtts eller prioriteten har sänkts enligt överenskommelse.

Nivå 2:

En produktionsmodul som inte fungerar. Leverantören ska lämna en första respons inom två (2) timmar.

Leverantören ska avsätta resurser som ska arbeta under leverantörens normala kontorstid tills problemet har avhjälppts, problemet har kringgåtts eller prioriteten har sänkts enligt överenskommelse.

Nivå 3:

Andra problem relaterade till produktionsprestanda, vanligtvis en modulfunktion som inte fungerar korrekt. Leverantören ska lämna en första respons inom en (1) arbetsdag.

Leverantören ska avsätta resurser för att utföra korrigeringar och utarbeta metoder för att kringgå problemet enligt sitt befintliga releaseschema.

Nivå 4:

Icke-prestandarelaterade incidenter, däribland: allmänna frågor, informationsförfrågningar, frågor om dokumentation, begäranden om förbättringar. Leverantören ska lämna en första respons inom två (2) arbetsdagar.

Leverantören åtar sig att avsätta resurser som ska arbeta under leverantörens normala kontorstid för att tillhandahålla information.

SLA – SERVICENIVÅAVTAL

Medan avhjälpande åtgärder vidtas måste KTH:s kontaktperson för systemet informeras en gång i timmen angående åtgärdernas förlopp för supportärenden med nivå 1, var 6:e timme för supportärenden med nivå 2, dagligen för supportärenden med nivå 3 och månatligen för supportärenden med nivå 4.

När korrigerande åtgärder har vidtagits ska leverantören ge KTH en skriftlig rapport om de åtgärder som har vidtagits på systemet för att hantera ett supportärende med nivå 1. För supportärenden som klassificeras som nivå 2 eller 3 ska leverantören informera KTH omedelbart när supportärenden har avhjälpits.

6 Uppdateringar avseende supportärende

Alla förekomster av driftavbrottstid som är kända av leverantören ska rapporteras av leverantören till KTH och göras tillgängliga för KTH för granskning via en särskilt avsedd statussida för driftavbrottstid. Vid driftavbrottstid ska leverantören uppdatera statussidan för driftavbrottstid en gång i timmen tills en sådan driftavbrottshändelse har avhjälpits. Alla förekomster av driftavbrottstid som är kända av leverantören och som endast påverkar KTH ska kommuniceras via ett supportfall eller via e-post.

7 Eskalering

Om driftavbrottstiden inte avhjälpes inom två timmar ska leverantören eskalera ärendet till centralchefen för dess Kundsupport (verksam dygnet runt, alla dagar i veckan), om den inte avhjälpes inom fyra timmar ska leverantören eskalera ärendet till sin supportchef för Europa och om den inte avhjälpes inom åtta timmar ska leverantören eskalera ärendet till sin globala supportchef.

8 Övervakning

Leverantörens NOC åtar sig att tillhandahålla 24/7/365-täckning (dygnet runt, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året) för servicen genom att övervaka och varna om alla eventuella problem med leveransen av tjänsten.

9 ÖVRIGA ÅTAGANDEN

9.1 Säkerhetskopiering av systemet

Leverantören åtar sig att utföra säkerhetskopiering av information och data enligt följande säkerhetskopieringsschema. [Infoga säkerhetskopieringsschema]

KTH:s data får inte blandas ihop med andra kunders data och dessa kunder får inte ha åtkomst till KTH:s data.

9.2 Felsökning och felkorrigering

Leverantören ansvarar för felsökning och felkorrigering av systemet. KTH ska inte debiteras någon avgift för sådana åtgärder under garantitiden.