

Service Level Agreement

Tjänstebeskrivning

1. Inledning

Datacoms ambition är att leverera svenska IT-tjänster av bästa kvalitet och med den önskade servicenivå (SLA) som verksamheten kräver. Datacom tillhandahåller tre nivåer för SLA; Kontorstid (KT), Utökad Kontorstid (UK) och Dygnet Runt (DR).

Dessa tre SLA-nivåer är även applicerbara på vår tjänst **vCare**. För mer information om **vCare** hänvisas till bilaga **vCare**. För Co-location och funktionstjänster så som till exempel **vMail** och **vBackup** är SLA-nivån alltid Dygnet Runt (DR).

SLA-nivå för tjänst som innebär en fysisk fiberförbindelse regleras separat med respektive kommunikationsleverantör.

Arvodet består av en fast månadsavgift för den högsta SLA-nivå som är vald samt ett tilläggsarvode per enhet som skall ha en högre SLA-nivå än KT.

2. Tjänster som omfattas av SLA DR

Base Level Infrastructure (BLI), eller IT-grundfunktion vilket avser Datacoms funktioner i datacenter med vidhängande nätverk inklusive kommunikationsutrustning i anslutningsnoder samt kyla, reservkraft, övervakning och brandskydd samt funktionstjänster så som exempelvis **vColo** och **vBackup**.

3. Servicenivåer

Datacom tillhandahåller nedanstående servicenivå avseende tjänsten.

KT Kontorstid, helgfri måndag - fredag, 07.00 - 18.00
UK Utökad kontorstid, helgfri måndag - fredag, 07.00-21.00
DR Felavhjälpning dygnet runt, 24x365

4. Prioritet

Beroende på art och omfattning delas incidenter in i olika prioritetskategorier.

Fel	Kriterium
Prioritet 1	Fel innebärande fullständigt avbrott i tjänsten eller del av tjänsten eller så försämrade tillgänglighet att ingen del av den ingående tjänsten kan utnyttjas och kunden är beredd att omedelbart avstå från så stor del av tjänsten som krävs för att leverantören skall kunna avhjälpa felet.
Prioritet 2	Fel innebärande försämrade tillgänglighet eller funktionalitet i tjänsten eller del därav, där kunden dock fortfarande kan utnyttja hela eller väsentliga delar av tjänsten.
Prioritet 3	Frågor och ärenden rörande tjänsten eller del därav, som inte avser eller påverkar dess tillgänglighet eller funktionalitet i stort.

5. Respons- och åtgärdstider

Det är Datacoms och kundens avsikt att ständigt verka för att målen avseende respons- och åtgärdstider uppfylls.

Prioritet	Responstid		Insatstid*		Åtgärdstid	
	Mål	SLA	Mål	SLA	Mål	SLA
1	10 min	90%	30 min	90%	Tills dess att ärendet är löst	
2	30 min	90%	1 tim	80%	8 tim	80%
3	4 tim	90%	1 dag	80%	2 dagar	80%

* Tiden räknas från responstidpunkt.

Om ett fel visar sig vara hänförligt till kundens felaktiga användning av tjänsten eller något annat förhållande som Datacom inte ansvarar för, har Datacom rätt till ersättning för felsökning och problemlösning.

6. Planerat underhåll

Datacom förbehåller sig rätten att ta ner tjänsten, eller del därav, för planerat underhåll och förbättrande åtgärder. Sådana planerade driftavbrott skall i möjligaste mån förläggas till tidpunkt mellan kl. 20.00 och 06.00. Datacom skall meddela kunden om det planerade driftsavbrottet minst 24 timmar i förväg.

7. Akut underhåll

Akut underhåll skall kunna utföras av Datacom med obefintligt varsel, förutsatt att Datacom rimligen kan motivera nödvändigheten och kundnyttan av underhållet. Detta i syfte att kunna säkerställa tjänstens tillgänglighet, säkerhet och integritet. Till exempel vid leverantörs upptäckt av säkerhetsbrister i operativsystem och/eller programvara eller andra händelser av motsvarande art och allvarlighetsgrad.

8. Tillgänglighet

Generellt gäller att tjänsters tillgänglighet är 99,2%. Driftsavbrott under aviserade servicefönster eller akut underhåll skall inte ingå i beräkningen. Datacom tar inte ansvar för bristande tillgänglighet för tjänster p.g.a. orsaker som ligger utanför Datacoms kontroll. Så som exempelvis driftstörningar på nätverksförbindelser som Datacom inte kontrollerar eller hanterar via underleverantörsavtal. I dessa orsaker inbegrips även händelser som definieras som Force Majeure. Tillgänglighet mäts per kalendermånad.

9. Force Majeure

Händelser såsom, men inte begränsade till, krig, terrorism, översvämning, undantagstillstånd, sabotage, myndighets agerande, strejk eller annan arbetskraftsåtgärd, transportstörningar, elkraftsleveransstörningar, virus- eller hackerattacker eller annan oförutsägbar händelse utanför Datacoms kontroll är att jämföras med Force Majeure.

10. Nedsättning av arvode

För det fall ej planerade avbrott i tjänsten enligt prioritet 1 varar längre än åtta (8) timmar under gällande kalendermånad, har kunden rätt till nedsättning av månadsarvodet med fem (5) procent av det totala månadsarvodet avseende den del av tjänsten som avbrottet avser per ytterligare timme som problemet kvarstår. Nedsättningen kan dock inte i något fall överstiga femtio (50) % av den totala månadsavgiften avseende den del av tjänsten som avbrottet avser. Avbrottstid räknas från det att felet anmäls av Kunden på det sätt som föreskrivs i Kundens avtal eller från det att det upptäcks av Datacom. Vid fel i kundens utrustning skall den tid som krävs för att åtgärda felet i aktuell komponent avräknas från avbrottstiden. Om det problem som orsakar avbrottet beror på ett förhållande hos tredje part, såsom till exempel leverantör av data- och telekommunikation, har kunden dock istället för ovanstående endast rätt till samma ersättning som Datacom är berättigad att erhålla från underliggande leverantör. Datacom ansvarar inte heller i något fall för fel eller avbrott som beror på omständigheter utanför Datacoms kontroll. Fel som beror på utomstående part så som buggar i kunds programvaror och force majeure-händelser är heller inte Datacoms ansvar.