

Servicenivåavtal (SLA)

Innehåll

1	Definitioner.....	2
2	Omfattning	3
3	Servicenivåer	3
4	Prisavdrag.....	8

1 Definitioner

Dessa definitioner av begrepp gäller genomgående i kontraktshandlingarna.

Begrepp	Förklaring
Allmänna kontraktsvillkor	Med Allmänna kontraktsvillkor avses de kommersiella villkor som framgår av bilaga 05.1 till förfrågningsunderlaget i ramavtalet.
Allmänna leveransvillkor	Med Allmänna leveransvillkor avses de leveransvillkor som framgår av bilaga 05.2 till förfrågningsunderlaget i ramavtalet.
Avbrott	Om Tillgängligheten till Tjänsten avbryts uppstår ett Avbrott.
Avtalad servicetid	Med Avtalad servicetid avses den tid när den upphandlande myndigheten ska ha garanterad Tillgänglighet till Tjänsten och är således den tid där leverantören ansvarar för att arbeta med felavhjälpning och åtgärd av Fel enligt <i>p. 3.12 med underliggande punkter</i> i detta dokument.
Drifftid	Den tid då Tjänsten förutsätts fungera med full funktionalitet med undantag för avtalade Servicefönster. Drifftid är dygnet runt alla dagar.
Fel	Med Fel avses avvikelser från Tjänstens egenskaper i förhållande till vad som avtalats i kontrakt. Fel klassificeras i olika prioritetsnivåer enligt <i>p. 3.11 med underliggande punkter</i> i detta dokument.
Maximal avbrottstid	Med Maximal avbrottstid avses den tid som otillåtna Avbrott kan accepteras under Avtalad servicetid mätt per månad utan att den upphandlande myndigheten har rätt till prisavdrag.
Prestanda	Prestanda är det mått som visar hur snabbt flödet i Tjänsten fungerar för en användare. Det kan mätas som svarstid i en frågeställning/anrop på kundsida/webbapplikation eller dylikt.
Servicefönster	Med Servicefönster avses planerade tidsintervall som används för att genomföra service på tjänsten. Servicefönster specificeras i kontraktet eller överenskommes skriftligen mellan parterna utifrån vad som anges i <i>p. 3.2 med underliggande punkter</i> i detta dokument.
Servicenivåavtal (SLA)	Med Servicenivåavtal (SLA) avses detta dokument, bilaga 05.3 till förfrågningsunderlaget i ramavtalet.
Tillgänglighet	Med Tillgänglighet menas den upphandlande myndighetens tillgång till Tjänsten och full funktionalitet i avtalade komponenter och rutiner.
Tjänsten	Med Tjänsten avses samtliga de tjänster som leverantören ska tillhandahålla under kontrakt.
Uppdatering	Med Uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar m.m. av programvara, men kan också avse funktionella förbättringar. Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering.
Uppgradering	Med Uppgradering avses ny version av programvara med ny eller ändrad funktionalitet.

Förfrågningsunderlagets bilaga:
05.3 Servicenivåavtal (SLA)
Reviderat dokument enligt frågor och svar under anbudstiden

2 Omfattning

2.1 Allmänt

- 2.1.1 Detta Servicenivåavtal ("SLA") gäller i kontrakt som grundar sig på SKL Kommentar Inköpscentral AB:s ("inköpscentralen") ramavtal Digitala och fysiska utskickstjänster 2019 ("ramavtalet").
- 2.1.2 Servicenivåavtalet reglerar ansvar för avbrott och fel mellan den upphandlande myndigheten som är avropsberättigad inom ramavtalet ("den upphandlande myndigheten") och den leverantör som antas inom den förnyade konkurrensutsättningen som leverantör för kontraktet ("leverantören").
- 2.1.3 Servicenivåavtalet är generella regleringar som gäller för kontraktet. Det framgår nedan vilka servicenivåer som den upphandlande myndigheten kan avvika från, och alltså reglera på annat sätt i kontraktet.
- 2.1.4 Servicenivåavtalet tillämpas på tjänsten under kontraktstiden från det att tjänsten är etablerad i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget och det kontrakt som följer ett avrop.
- 2.1.5 Servicenivåer för tjänsten omfattar drift, övervakning och support. I åtagande ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna problem för att säkerställa tillgänglighet, prestanda och funktionalitet. Åtagandet omfattar även mätning, rapportering och uppföljning.

3 Servicenivåer

3.1 Drifftid

- 3.1.1 Tjänsten ska fungera med full funktionalitet dygnet runt alla dagar (Drifftid), med undantag för servicefönster.

3.2 Servicefönster

- 3.2.1 Servicefönster ska schemaläggas så att minimal påverkan på användning av tjänsten uppstår. Huvudregeln ska vara att servicefönster förläggs utanför avtalad servicetid. Information om planerad service som kan komma att påverka den upphandlande

Förfrågningsunderlagets bilaga:

05.3 Servicenivåavtal (SLA)

Reviderat dokument enligt frågor och svar under anbudstiden

myndighetens användning av tjänsten ska ske med minst tre veckors framförhållning.

Servicefönster ska planeras i samråd med och godkännas av den upphandlande myndigheten för att räknas som tillåtet avbrott. Andra avbrott är otillåtna avbrott.

3.3 **Avtalad servicetid**

3.3.1 Avtalad servicetid är normal kontorstid kl. 08.00-17.00, helgfri måndag-fredag om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat.

3.4 **Avbrott**

3.4.1 Om tillgängligheten till tjänsten avbryts uppstår ett avbrott.

3.4.2 Tillåtna avbrott är sådana avbrott som sker under avtalade servicefönster.

3.4.3 Otillåtna avbrott är sådana avbrott som sker under avtalad servicetid (dvs. som därmed påverkar den garanterade tillgängligheten till tjänsten) och motsvarar Fel nivå 1: Kritiska fel, *p. 3.11 med underliggande punkter*.

3.5 **Maximal avbrottstid**

3.5.1 Otillåtna avbrott får maximalt omfatta åtta (8) timmar per månad mätt under avtalad servicetid om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat.

3.5.2 Bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå för maximal avbrottstid berättigar den upphandlande myndigheten till prisavdrag enligt *p. 4.1*.

3.6 **Uppdateringar och uppgraderingar**

3.6.1 Leverantören ansvarar för genomförande av uppdateringar och uppgraderingar av de system som tjänsten bygger på för upprätthållande av full funktionalitet under kontraktstiden.

3.6.2 Vid uppgraderingar och uppdateringar i av den upphandlande myndigheten anslutna system ska leverantören genomföra nödvändiga uppdateringar och test av funktionalitet mellan leverantörens tjänst och den upphandlande myndighetens anslutna system. Uppdatering och test ska kunna ske vid behov minst en (1) gång per år per system om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat.

3.7 **Avtalad Prestanda**

3.7.1 Tjänstens prestanda ska vara dimensionerad så att den upphandlande myndigheten kan använda tjänsten på ett tillfredställande sätt.

3.7.2 Om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat är avtalad prestanda mätt per månad:

Svarstid i sekunder	Procent av förfrågningar
<i>Från det att användaren ställer en fråga (t.ex. öppna en kundsida) till dess att svar levereras till användaren.</i>	
Inom 2 sekunder	90 procent av förfrågningarna
Inom 15 sekunder	10 procent av förfrågningarna

3.7.3 Bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå för prestanda berättigar den upphandlande myndigheten till prisavdrag enligt *p. 4.1*.

3.8 **Distributionstider för digitala och fysiska utskick**

3.8.1 Leverantören ansvarar för att hålla avtalade distributionstider för digitala och fysiska utskick som den upphandlande myndigheten har specificerat i avropsförfrågan (se *förfrågningsunderlaget avsnitt 4.5.3*).

3.8.2 Försening avseende avtalade distributionstider berättigar den upphandlande myndigheten till prisavdrag enligt *p. 4.2*.

3.9 **Kundsupport**

3.9.1 Leverantörens kundsupport är öppen och tillgänglig under normal kontorstid kl. 08.00-17.00, helgfri måndag-fredag, för användare av tjänsten hos den upphandlande myndigheten.

3.9.2 Leverantörens kundsupport hanterar ärenden och felavhjälpning. Ärenden kan röra sig om frågor, beställningar, fel, klagomål och reklamationer från den upphandlande myndigheten under kontraktstiden. Kontakt med kundsupport ska kunna ske på svenska via telefon och e-post/ärendehanteringssystem.

3.10 **Rapportering av avbrott och fel**

3.10.1 Ett avbrott eller fel betraktas som rapporterat när det registrerats som ärende hos leverantörens kundsupport (i ärendehanteringssystem eller motsvarande) eller om detta

Förfrågningsunderlagets bilaga:

05.3 Servicenivåavtal (SLA)

Reviderat dokument enligt frågor och svar under anbudstiden

inte är möjligt när avbrottet eller felet kommit leverantören tillkänna. Registrering av avbrott och fel kan ske genom automatiskt larm, felanmälan eller efter leverantörens eller annans upptäckt och ska alltid registreras som ett ärende hos leverantörens kundsupport.

- 3.10.2 Ärenden ska vid registrering hos leverantörens kundsupport återkopplas till den upphandlande myndigheten med bekräftelse på registrerat ärende, ärendenummer samt felklassificering. Leverantören ska möjliggöra att den upphandlande myndigheten ska kunna följa status på anmälda ärenden.
- 3.10.3 Vid den upphandlande myndighetens felanmälan ska den upphandlande myndigheten klassificera felet i enlighet med modell för felklassificering i *p. 3.11 med underliggande punkter*.
- 3.10.4 Vid fel som registreras efter leverantörens detektering ska leverantören klassificera felet i enlighet med modell för felklassificering i *p. 3.11 med underliggande punkter*. Den upphandlande myndigheten äger rätt att eskalera prioritetsnivå av fel i ett ärende till högre nivå om den upphandlande myndigheten anser att fel inte klassificerats till rätt prioritetsnivå enligt modellen för klassificering av fel.
- 3.10.5 Leverantören ska informera den upphandlande myndigheten om planerade tekniska underhåll eller driftmässiga avbrott som kan komma att ske hos leverantören i enlighet med *p. 3.2 med underliggande punkter*.
- 3.10.6 Leverantören ska informera den upphandlande myndigheten och utan dröjsmål rapportera alla fel och övriga störningar samt incidenter av betydelse för den upphandlande myndigheten.
- 3.11 **Klassificering av fel**
- 3.11.1 Vid registrering av fel ska leverantören och den upphandlande myndigheten komma överens om vilken prioritetsnivå felet har enligt följande:

Felklassificering	Beskrivning
Fel nivå 1: Kritiska fel	Kritiska fel i funktionalitet och/eller prestanda. Innebär att tjänstens grundläggande funktionalitet inte alls fungerar eller att tjänsten producerar uppenbart felaktiga resultat. Felet påverkar den upphandlande myndighetens verksamhet i väsentlig grad och kan inte kringgås.
Fel nivå 2: Allvarliga fel	Allvarliga fel i funktionalitet och/eller prestanda. Leder till merarbete eller försening i den upphandlande myndighetens verksamhet.
Fel nivå 3: Övriga fel och brister	Övriga avvikelser av ringa karaktär.

- 3.11.2 Om den upphandlande myndigheten och leverantören inte kan komma överens om prioritetsnivå och klassificering av ett fel enligt ovanstående ska den upphandlande myndighetens bedömning av felet avgöra. Den upphandlande myndigheten ska beskriva på vilket sätt felet påverkar den upphandlande myndighetens verksamhet och hur det motiverar bedömningen av prioritetsnivå.

3.12 Felavhjälpning och åtgärdstider

- 3.12.1 Leverantören ansvarar för felavhjälpning under avtalad servicetid.

- 3.12.2 Om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat ska felavhjälpning ske inom följande åtgärdstider, mätt under avtalad servicetid från den tidpunkt då fel registrerats i leverantörens kundsupport:

Felklassificering	Maximal åtgärdstid i timmar per Fel under avtalad servicetid	Vite
Fel nivå 1: Kritiska fel	Kritiska fel ska vara avhjälpnt inom åtta (8) timmar.	Om fel nivå 1 inte är avhjälpnt inom maximal åtgärdstid har den upphandlande myndigheten rätt till vite enligt <i>Allmänna kontraktsvillkor avsnitt 3.1.1 a</i> .
Fel nivå 2: Allvarliga fel	Allvarliga fel ska vara avhjälpnt inom tre (3) arbetsdagar.	Om fel nivå 2 inte är avhjälpnt inom maximal åtgärdstid har den upphandlande myndigheten rätt till vite enligt <i>Allmänna kontraktsvillkor avsnitt 3.1.1 b</i> .
Fel nivå 3: Övriga fel och brister	Övriga avvikelser av ringa karaktär ska vara avhjälpnt inom 30 kalenderdagar.	Om fel nivå 3 inte är avhjälpnt inom maximal åtgärdstid har den upphandlande myndigheten rätt till vite enligt <i>Allmänna kontraktsvillkor avsnitt 3.1.1 c</i> .

3.12.3 Leverantören ansvarar inte för ett fel om leverantören kan visa att detta har orsakats av omständigheter som den upphandlande myndigheten är ansvarig för.

3.13 **Mätning**

3.13.1 Leverantören är ansvarig för att bekosta och implementera verktyg för mätning av avtalade servicenivåer för maximal avbrottstid och prestanda, distributionstider och åtgärdstider vid felavhjälpning. Redovisning av mätresultatet ska tillgängliggöras för den upphandlande myndigheten i elektroniskt format löpande månadsvis, inom 15 kalenderdagar från utgången av varje kalendermånad.

4 **Prisavdrag**

4.1 **Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av maximal avbrottstid och prestanda**

4.1.1 Vid leverantörens bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer avseende maximal avbrottstid och prestanda gäller följande.

Servicenivå	Prisavdrag vid bristande uppfyllelse
Maximal avbrottstid	Om den maximala avbrottstiden per månad överskrids har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med fem (5) procent av den genomsnittliga månadskostnaden för tjänsten för varje påbörjad timma som avbrottet kvarstår mätt under avtalad servicetid.
Prestanda	Om den faktiska prestandan understiger avtalad nivå för prestanda har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med fem (5) procent av den genomsnittliga månadskostnaden för tjänsten per tillfälle.

4.1.2 Prisavdrag för bristande uppfyllelse av maximal avbrottstid och prestanda ska dock sammanräknat per månad maximalt uppgå till 25 procent av den genomsnittliga månadskostnaden för tjänsten.

4.1.3 Den genomsnittliga månadskostnaden för tjänsten beräknas baserat på genomsnittet av de senaste 12 fakturerade månaderna för avtalade tjänster. Om kontraktet har varit gällande kortare tid ska den genomsnittliga månadskostnaden beräknas på det antal månader som fakturering har skett efter leveransgodkännande och etablering av tjänsten.

4.1.4 Prisavdrag beräknas exklusive mervärdesskatt.

4.2 **Prisavdrag vid försening avseende avtalade distributionstider**

4.2.1 Vid leverantörens försening avseende avtalade distributionstider gäller följande.

Förfrågningsunderlagets bilaga:

05.3 Servicenivåavtal (SLA)

Reviderat dokument enligt frågor och svar under anbudstiden

Servicenivå	Prisavdrag vid försening
Distributionstider	Om försening uppstår i utförandet av tjänsten avseende avtalade distributionstider för digitala och fysiska utskick har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med ett belopp motsvarande 10 procent av priset för den försenade delen av ordern (exklusive kostnad för eventuellt porto) per tillfälle som försening inträffar.

4.2.2 Prisavdrag beräknas exklusive mervärdesskatt.