

Bilaga 09 – SLA (Service Level Agreement)

1. Allmänt

Denna SLA-bilaga (Service Level Agreement) gäller för kontrakt som tecknas enligt SKL Kommentar Inköpscentral ABs (SKI) ramavtal Trygghetslarm och larmmottagning 2019.

SLA-bilagan anger servicenivåerna för de leveranser som omfattas av ramavtalet Trygghetslarm och larmmottagning 2019.

SLA-bilagan omfattar fastställda nivåer för drift, övervakning och support. I leverantörens åtagande ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna brister, som t.ex. avbrott, för att säkerställa tillgänglighet, prestanda och funktionalitet. SLA-bilagan omfattar även mätning, rapportering och uppföljning.

Servicenivåerna i SLA-bilagan tillämpas när leveransen av tjänster och/eller produkter är driftsatta i enlighet med kraven i upphandlingsdokumentet.

2. Definitioner

Avbrott

Avbrott innebär att tjänsten/produkten är inte tillgänglig för den upphandlande myndighetens användare och det inte är möjligt att använda tjänsten/produkten.

Avbrottstid

Avbrottstid är den sammanlagda tiden för avbrott exklusive tillåtet avbrott.

Inställelsetid

Inställelsetid är den tidpunkt då tekniker senast ska finnas på plats för åtgärdande av brister i leveransen, räknat från det att ärendet registrerats hos leverantören via telefon, mail eller av leverantören anvisat supportverktyg.

Prestanda

Prestanda är det mått som visar hur snabbt flödet i tjänsten och/eller produkterna fungerar för en användare.

Responstid

Responstid är den tidpunkt då leverantören senast ska ha påbörjat felsökning, räknat från det att ärendet kommit in till leverantören.

Avtalad servicetid

För en månad är avtalad servicetid aktuell månads antal dagar * 24 timmar = X timmar

Exempel (november månad):

$$30 * 24 = 720$$

SPOC (Single Point of Contact)

Helpdesk ska vara tillgänglig under vardagar mellan kl. 07.00-17.00, via ett specifikt telefonnummer.

Tillgänglighet

Tillgänglighet, dvs. när alla brukare kan använda tjänsten, beräknas enligt följande formel:

$$((\text{Avtalad servicetid} - \text{Tillåtet avbrott} - \text{Avbrottstid}) / (\text{Avtalad servicetid} - \text{Tillåtet avbrott})) * 100$$

Exempel (november månad) med tillåten avbrottstid 4 timmar och avbrottstid 3 timmar:

$$((720 - 4 - 3) / (720 - 4)) * 100 = 99,58\%$$

Återrapporteringstid

Återrapporteringstid är den tidpunkt då leverantören senast ska ha återrapporterat avseende kvittens och vidtagna och planerade åtgärder till den upphandlande myndigheten, räknat från det att ärendet registrerats hos leverantören via telefon, mail eller via av leverantören anvisat supportverktyg. Återrapportering ska alltid ske, även om ärendet redan är löst.

Ärendeprioritering

Prioritet	
1	Ingen kan använda tjänsten/produkterna
2	En eller flera brukare kan inte använda tjänsten/produkterna
3	Två eller flera användare kan inte använda tjänsten/produkterna
4	En användare kan inte använda tjänsten/produkterna

Leverantören ska följa denna prioriteringsordning när leverantören prioriterar bland inkomna ärenden.

3. Servicenivåer (SLA)

Typ	Service/ärendeprioritet	Avtalad nivå
-----	-------------------------	--------------

Tillgänglighet larmmottagning		99,9 procent
Felanmälan	Helgfri vardag 07.00 – 17.00 telefon via helpdesk, SPOC (Single Point of Contact). Övrig tid via portal eller mail.	100 procent
Felanmälan, utökad servicenivå, när detta ingår i kontraktet	Helgfri vardag från kl. 17.00 till 07.00 samt helger kl. 00.00-24.00	100 procent
Responstid vardagar 07:00 – 17:00	Ärendeprioritet 1 2 3 4	Inom 2 timmar Inom 8 timmar Inom 2 dygn Inom 5 dygn
Responstid övrig tid	Ärendeprioritet 1 2 3 4	Senast nästa helgfria vardag kl. 12.00 Senast nästa helgfria vardag kl. 16.00 Inom 4 dygn Inom 7 dygn
Tjänstens prestanda		<p>Från det att användaren ställer en fråga (t.ex. öppna en kundsida) till dess att svar levereras till användaren är avtalad prestanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inom 2 sekunder för 90 procent av förfrågningarna • inom 15 sekunder för 10 procent av förfrågningarna <p>Från det att larmsignal aktiverats passivt eller aktivt till dess att larmet förmedlats till användare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inom 60 sekunder för 90 procent av förfrågningarna <p>inom 120 sekunder för 10 procent av förfrågningarna</p>

Återrapporteringstid	Ärendeprioritet 1 2 3 4	Inom 1 timme Inom 2 timmar Senast i anslutning till att ärendet avslutas Senast i anslutning till att ärendet avslutas
Inställelsetid (i de fall insats på plats behövs för avhjälpning)	Ärendeprioritet 1 2 3 4	Senast nästa helgfria vardag Inom 2 helgfria vardagar Inom 5 helgfria vardagar Inom 10 helgfria arbetsdagar

4. Tillåtna avbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter utgör Tillåtna avbrott:

- a) planerad service och underhåll som kunden aviseras om i förväg, eller
- b) annat avbrott som sker på begäran av kund eller med kundens godkännande.

Antal Tillåtna avbrott avseende punkten a) får inte överstiga ett tillfälle per månad, om inte annat överenskommit mellan leverantören och den upphandlande myndigheten.

5. Rapportering av avbrott

Ett avbrott är rapporterat när det registrerats i leverantörens felhanteringssystem. Registrering av avbrott kan ske genom automatiskt larm, felanmälan eller efter leverantörens eller annans upptäckt. För avbrott som identifieras av den upphandlande myndigheten ansvarar myndigheten för att felanmälan sker enligt i kontraktet överenskomna rutiner och kontaktvägar.

6. Mätning

Leverantören är ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna. Leverantören ska inom 15 dagar efter utgången av varje kalendermånad eller annan avtalad mätperiod automatiskt skicka en redovisning av gjorda mätningar av avtalade servicenivåer till den upphandlande myndigheten.

Den upphandlande myndigheten har dock rätt att utföra mätningar på egen hand, t.ex. för att verifiera resultatet av de mätningar som leverantören är skyldig att utföra.

7. Rapportering och uppföljning

Leverantören ska, utan extra kostnader, erbjuda ett ärendehanteringssystem för supportärenden. I det fall leverantören vill byta ärendehanteringssystem ska leverantören i

god tid informera och utbilda den upphandlande myndighetens anställda i det nya ärendehanteringssystemet samt ansvara för att all information förs över från det gamla systemet till det nya.

Rapporterade ärenden ska registreras i ärendehanteringssystemet och tilldelas ett unikt ärendenummer. Minst följande data ska registreras i ärendet:

- Ärendenummer
- Datum och tid för felanmälan
- Responstid
- Tid för återrapportering
- Tid för påbörjad felsökning
- Tid för klarrapportering
- Anmälare

Leverantören och den upphandlande myndigheten ska en gång per kvartal eller med annan avtalad periodicitet genomföra ett uppföljningsmöte där föregående periods avtalade servicenivåer följs upp. Om mötet utvisar att leverantören vid den föregående perioden inte uppfyllt avtalade servicenivåer ska leverantören redovisa förslag till åtgärder och en plan för genomförande.

Den av den upphandlande myndigheten utsedda kontaktpersonen ska vara mottagare av redovisning enligt denna punkt.

Leverantören och den upphandlande myndigheten kan komma överens om en särskild plan som beskriver hur avvikelser och störningar ska rapporteras.

8. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer

Vid leverantörens bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer gäller följande.

Prestanda	Om den faktiska prestandan understiger avtalad nivå för prestanda enligt punkt 3 har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med 5 procent av den månatliga totala ersättningen för leveransen.
Tillgänglighet larmmottagning	Om den faktiska tillgängligheten understiger avtalade nivåer för tillgänglighet enligt punkt 3 har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med 10 procent av den månatliga totala ersättningen för leveransen.
Responstid	Om responstiden överstiger avtalad nivå för responstid enligt punkt 3 har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag. Prisavdraget är

	0,5 procent av den totala månatliga ersättningen för leveransen för varje tillfälle responstiden överskrids, oavsett ärendeprioritet.
Återrapporteringstid	Om återrapporteringstiden överstiger avtalad nivå för återrapporteringstid enligt punkt 3 har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag. Prisavdraget är 0,5 procent av den totala månatliga ersättningen för leveransen för varje tillfälle återrapporteringstiden överskrids, oavsett ärendeprioritet.
Inställelsetid	Om inställelsetiden överstiger avtalad nivå för inställelsetid enligt punkt 3 har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag. Prisavdraget är 0,5 procent av den totala månatliga ersättningen för leveransen för varje tillfälle inställelsetiden överskrids, oavsett ärendeprioritet.

Maximalt prisavdrag per månad är 50 procent.

Vid avbrott som innebär kostnadsdrivande åtgärder för upphandlande myndighet, t.ex. i form av manuella reservrutiner, har upphandlande myndighet rätt till ersättning för sådan kostnad.