Bilaga 04 till Ramavtal

* Service Level Agreement (SLA)

Boknings- och bidragslösningar 2017-2

# Omfattning

Detta SLA beskriver serviceleveransnivåer för molntjänsten för boknings och bidragslösning, nedan kallad Tjänsten.

SLA:et omfattar drift, övervakning och support. I åtagandet ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna problem för att säkerställa tillgänglighet, prestanda och funktionalitet.

SLA:et omfattar även mätning, rapportering och uppföljning.

Servicenivåerna i SLA:et tillämpas när Tjänsten är etablerad i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget eller enligt kontrakt som följer ett avrop.

# Definitioner

## Avbrott (A)

Om tillgängligheten till Tjänsten avbryts uppstår ett avbrott. Om ett avbrott sker inom angiven öppettid ska detta kommuniceras till UM i enlighet med i kontraktet överenskomna rutiner.

## Avtalad supportid

Avser den tid då leverantören tillhandahåller UM support. Avtalad supporttid kan specificeras i avrop och framgår av det enskilda kontraktet.

## Prestanda

Prestanda är det mått som visar hur snabbt flödet i Tjänsten fungerar för en användare. Det mäts som svarstid i en frågeställning.

## Tillgänglighet

Egenskapen att vara åtkomlig och användbar vid begäran av en behörig aktör, mäts som procentuell andel av den avtalade öppettiden (AÖ) som inte belastas med otillåtna avbrott. Tillgänglighet beräknas enligt följande:

Tillgänglighet i % = (AÖ-TA-OA/AÖ-TA)\*100

## Tillåtna avbrott (TA)

Avbrott på grund av a) planerad service och underhåll som aviserats i förväg, eller b)annat avbrott på begäran av UM eller med UMs godkännande. Andra avbrott är Otillåtna avbrott (OA).

## Öppettid

Öppettid definieras som den tid då Tjänsten ska vara åtkomlig för användning av giltiga användare.

# Servicenivåer

## Avtalad Öppettid (AÖ)

Tjänsten är öppen och åtkomlig för användning dygnet runt, alla dagar om året.

## Avtalad Prestanda

Från det att en Användare ställer en fråga (jmf. öppna en kundsida) till dess att svar levereras till användaren är Avtalad Prestanda:

* inom 2 sekunder för 90% av förfrågningarna
* inom 15 sekunder för 10% av förfrågningarna

## Avtalad Tillgänglighet

Efter leveransgodkännande är Avtalad Tillgänglighet för Tjänsten 99,8 % mätt per kalendermånad.

## Avtalade Tillåtna Avbrott

Efter leveransgodkännande är Antal Avtalade Tillåtna Avbrott maximalt 4 stycken per år och maximalt 4 timmar per avbrott.

Tillåtna avbrott för planerad service ska schemaläggas så att minimal påverkan på användning av tjänsten uppstår.

## Avtalad Svarsfrekvens vid support

Svarsfrekvensen inom angiven svarstid för mottagna frågor i Helpdesk från behöriga användare under avtalad supporttid mätt per kalendermånad är följande:

Svarsfrekvens i % = 80

Inom svarstid = 4 timmar

# Rapportering av avbrott

Ett avbrott betraktas som 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 UM ansvarar UM för att felanmälan sker enligt i kontraktet överenskomna rutiner och kontaktvägar.

# Avbrott leverantören inte svarar för

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, om leverantören kan visa att detta har orsakats av omständigheter som inte är direkt hänförliga till leverantören.

# Mätning

Leverantören är ansvarig för att bekosta och implementera verktyg för mätning av avtalade servicenivåer. Redovisning av mätresultatet ska tillgängliggöras för UM i elektroniskt format löpande månadsvis, inom 15 dagar från utgången av varje kalendermånad.

# Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivåer

Vid leverantörens bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer gäller följande.

|  |  |
| --- | --- |
| Prestanda | Om den faktiska prestandan understiger avtalad nivå för prestanda enligt punkt 3.2 har UM rätt till prisavdrag med 5 % av den månatliga ersättningen för Tjänsten. |
| Tillgänglighet | Om den faktiska tillgängligheten understiger avtalade nivåer för tillgänglighet enligt punkt 3.3 har UM rätt till prisavdrag med 10 % av den månatliga ersättningen för Tjänsten. |
| Tillåtna Avbrott | Om antalet avbrott eller varaktigheten på avbrottet överstiger avtalade nivåer för tillåtna avbrott enligt punkt 3.4 har UM rätt till prisavdrag med 5 % av den månatliga ersättningen för Tjänsten. |
| Svarsfrekvens (support) | Om den faktiska svarsfrekvensen understiger avtalad nivå för svarsfrekvens enligt punkt 3.5 har UM rätt till prisavdrag med 5 % av den månatliga ersättningen för tjänsten. |

Om ett fel innebär att UM kan bli berättigad till prisavdrag för leverantörens bristande uppfyllelse av flera olika servicenivåer på grund av en och samma händelse ska endast ett prisavdrag utgå. I en sådan situation har UM rätt till det högsta av de aktuella prisavdragen.

Om flera avtalade servicenivåer ger UM rätt att ställa krav på prisavdrag är maximalt prisavdrag per månad 25 % av månadskostnaden för Tjänsten.