

VILLKOR FÖR SLA (Service Level Agreement)

Tabell 1. Servicenivåer

	ENKEL	STANDARD	24/7	24/7 PREMIUM
Felanmälan	24 tim/dygn	24 tim/dygn	24 tim/dygn	24 tim/dygn
Servicetid (GMT+1)	Dedikerad företagsupport Helgfri vardag 8-17	Dedikerad företagsupport Helgfri vardag <u>8-17</u>	Dedikerad företagsupport Dygnet runt Beredskapsnummer erhålls vid beställning	Dedikerad företagsupport Dygnet runt Beredskapsnummer erhålls vid beställning
Tillgänglighet	N/A	99,50%	99,70%	99,9%
Otillgänglig tid per månad	N/A	3h 36 min	2h 54 min	2h 10 min
Felsökning startar	Inom skälig tid	Inom 4 timmar under Servicetiden	Inom 4 timmar under Servicetiden	Inom 4 timmar under Servicetiden
Åtgärdstid	10 arbetsdagar	Inom 12 timmar under Servicetiden	Inom 24 timmar under Servicetiden	Inom 8 timmar under Servicetiden
Vite bristande åtgärdstid	Andelen av tjänstens månadsavgift för den tid tjänsten varit Otillgänglig.	300 kr plus 3 % av månadsavgiften per Påbörjad timme över avtalad åtgärdstid	500 kr plus 3 % av månadsavgiften per Påbörjad timme över avtalad åtgärdstid	1000 kr plus 3% av månadsavgiften per Påbörjad timme över avtalad åtgärdstid
Vite bristande tillgänglighet	N/A	< 99.5% 1 % av Årsavgiften < 99.4 % 3 % av Årsavgiften < 99.3 % 5 % av Årsavgiften	< 99.7 % 1 % av Årsavgiften < 99.6 % 3 % av Årsavgiften < 99.5 % 5 % av Årsavgiften	< 99.9 % 1 % av Årsavgiften < 99.8 % 3 % av Årsavgiften < 99.7 % 5 % av Årsavgiften
Rapportering	Återkoppling till kunden när tjänsten återigen är tillgänglig.	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timme inom felavhjälpningstid	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen varje timme inom felavhjälpningstid