

Tjänsteavtal Online
Telia Cygate Hosted VMware v1.7

1. Inledning

Detta avtal fastställer villkoren och bestämmelserna för de av Telia Cygate AB (556549-8952) tillhandahållna tjänsten Hosted VMware ("Tjänsten"/"Tjänsterna") och omfattar även alla övriga service- och tilläggsavtal som är anknutna till Tjänsten.

2. Definitionslista

Följande ord och begrepp skall anses ha den innebörd som anges nedan.

Definition	Betydelse
Användare	Användare är person som är anställd av eller på annat sätt anlitad av Kunden och som att brukat tjänstens primära funktion.
Avtal(et)	Se Bilaga 1.
Avbrottsid	Den tid inom Avtalad Servicetid som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåtna avbrott. Avbrottsid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats till Leverantörens Servicedesk tills dess Tjänsten åter är Tillgänglig.
Arbetsdag	Alla dagar utom lördagar, söndagar och allmänna helgdagar enligt Lag (1989:253) om allmänna helgdagar samt julafton, midsommarafton och nyårsafton.
Helgdag	Se Arbetsdag.
Kontorstid	Avser 08:00-17:00 under Arbetsdag.
Leverans(en)	Tillhandahållande av Tjänst(er) enligt Avtal
Ärende	Incident, beställning eller förfrågan som inkommer till Servicedesk och är registrerad Ärendehanteringsverktyget.
Behörig beställare	Av Kund utsedd och kommunicerad person med rätt att beställa, förändra eller avsluta hela eller delar av Tjänsten. Denna person ska vara registrerad i Leverantörens system.
Servicedesk	Avser Leverantörens Servicedesk vilken är kontaktyta för Ärenden i gränssnittet mellan Kund och Leverantör.
Servicetid	Under de tider en Tjänst levereras med avtalade Servicenivåer.
Driftmiljö¹	Den utrustning, programvara som Leverantören nyttjar för att kunna leverera Tjänsten.
Driftdokumentation	Nödvändig dokumentation för Leverans av Tjänst, exklusive leverantörsspecifik dokumentation.
Drifttid	Under de tider en Tjänst är tillgänglig för Kund.
Kundportal	Webbgränssnitt för Kunden att registrera och följa upp sina ärenden. Är det gränssnitt som Kunden har mot Leverantörens Ärendehanteringssystem.
Leveransanmälan	Meddelande från Leverantören till Kunden om att Tjänsten är klar att nyttjas.
Produktleverantör	Tillverkare av hårdvara eller mjukvara som används i Tjänsten.

Servicefönster	Tid för planerad nertid, vilket är överenskommen tid för underhåll av Tjänsten. Tjänsten är då inte tillgänglig och tid exkluderas vid beräkning av SLA-utfall.
Servicenivå	En uppmätt och rapporterad prestation ställd i förhållande till avtalade riktmärken med fastställda påföljder vid brister i uppfyllnad.
Service Level Agreement	En överenskommelse mellan Leverantören och Kund som beskriver vilka servicenivåer och förutsättningar som gäller för den erhållna tjänsten.
Självbetjäningsportal	Webbgränssnitt för Kunden för administration av de funktioner som ingår i tjänsten samt översikt över ingående resurser.
SLA	Servicenivåmål samt specificerar Leverantörens och Kundens respektive ansvar.
Tjänst	En sammansättning av processer, verktyg, kompetenser och Tjänstekomponenter som används vid leverans enligt Avtal.
Tjänstekomponent	Enskild del som ingår eller utgör en Tilläggstjänst till Tjänsten.
Tilläggstjänster	Se Bilaga 1.
Tillgänglighet	Tillgänglighet till ett System innebär att Systemet är tillgänglig vid aktuell mätpunkt. Tillgänglighet beräknas enligt följande formel: $\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{AS-TB} - \text{AB}}{\text{AS-TB}} \times 100$ AS = Avtalad Servicetid TB = Tillåtna avbrott i tid AB = Avbrottstid Vid fastställande av Tillgänglighet skall i Avbrottstid inte räknas tid för sådana avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 9.4.
Tillåtna avbrott	Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna avbrott: a) planerad service och underhåll som kunden aviseras om i förväg, eller b) annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande. Antal Tillåtna avbrott avseende punkten a) skall, om annat inte överenskommit, inte överstiga ett tillfälle per månad.
Ärendehanteringsverktyg	Leverantörens system för hantering av Ärenden.

3. Avtalsstruktur

I detta Avtal med nedan angivna bilagor regleras villkoren för Kundens och Leverantörens åtaganden ifråga om levererade Tjänster. Rabatter regleras genom separat avtal.

4. Bilagelista och tolkningsordning

Avtalet består av följande handlingar:

- a) Detta avtalsdokument
- b) Bilaga 1 - Personuppgiftsbiträdesavtal Molntjänster
- c) Bilaga 2 - Specifikation av behandling av personuppgifter
- d) Bilaga 3 - TechSverige, Molntjänster Allmänna bestämmelser

I händelse av konflikt mellan bestämmelserna i detta Avtal skall handlingarna sinsemellan äga företräde i den ordning som anges ovan.

- 4.1 Punkterna 7.1 och 7.2 i Bilaga 1 Personuppgiftsbiträdesavtal Molntjänster ersätts med följande:
- a) 7.1 Vid ersättning för skada som, genom fastställd dom eller annat beslut, utgått till registrerad på grund av överträdelse av någon bestämmelse i detta avtal, instruktion från Personuppgiftsansvarig eller tillämplig data-skyddsbestämmelse ska artikel 82 Dataskyddsförordningen tillämpas.
 - b) 7.2 Sanktionsavgifter enligt artikel 83 i Dataskyddsförordningen ska bäras av den Part som påförts en sådan avgift.

5. Avtalsperiod

- 5.1 Avtalet gäller från att Leverantören har godkänt erhållen beställning genom bekräftelse via e-postmeddelande.
- 5.2 Uppsägningstid är 3 månader för båda parter. Uppsägning från Kunden görs via Leverantörens Servicedesk.

6. Priser och volymer

Konsumerade resurser i tjänsten mäts och faktureras månadsvis i efterskott enligt prislista som publiceras på Leverantörens webbplats. Mätperiod är 5 minuters intervaller. Redovisning och fakturering sker som medeltal under månaden.

Eventuella rabatter regleras genom separat avtal.

6.1 Aktuella resurser och volymförändringar

Ökning eller minskning av tilldelade resurser görs via tjänstens Självbetjäningsportal och faktureras enligt prislista publicerad på Leverantörens webbplats.

Leverantören rapporterar löpande information om aktuellt nyttjande av resurser i tjänstens Självbetjäningsportal.

7. Etablering av tjänsten

Etablering av Tjänsten sker efter mottagen beställning från Behörig beställare.

Leverantören bekräftar via e-postmeddelande att beställningen är godkänt samt när Tjänsten är klar att användas.

Leverantörer bifogar instruktioner för hur tjänsten initieras.

Kunden ansvarar för konfiguration av sin egen utrustning för att ansluta till Tjänsten.

8. Tjänster och tjänstekomponenter

8.1 Leverantörsplacerad Utrustning

Leverantören tillhandahåller och äger all utrustning och mjukvara som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

Leverantören tillhandahåller:

- c) Kapacitet för överföring av data till och från leverantörens datahall till Leverantörens Internet-operatör.
- d) Kapacitet för leverans av Kundens allokerade resurser.
- e) EI, kyla och reservkraft i form av UPS och dieselgenerator.

- f) Skydd mot brand och översvämning.
- g) Videoövervakning, behörighetskontroll samt loggning av access för datahall.
- h) Utrustningen är placerad i lokaler inom Sveriges gränser som antingen ägs eller hyrs av Leverantören.

8.2 Servicedesk

Alla kontakter som inte kan hanteras via Självbetjäningsportalen skall gå via Leverantörens Servicedesk. Leverantörens Servicedesk hanterar ärenden per telefon eller epost helgfria vardagar 07.30 – 18.00 (CET) (inkl. Trettondagsafton, Skärtorsdag, Valborgsmässoafton, dag innan nationaldag och dag innan Alla Helgons dag), samt dag före helgdag 07.30-13 om inte annat avtalats. Kontakt sker företrädesvis via Leverantörens Kundportal, alternativt via telefon.

Servicedesk har till uppgift att:

- a) Hantera ärendet. Ärenden som inte löses direkt av Servicedesk eskaleras vidare, internt eller externt; dock äger fortfarande Servicedesk ärendet liksom återrapporteringsskyldigheten
- b) Registrera ärenden i Ärendehanteringsverktyg, kategorisera ärenden och sätta tillämplig prioritet på enskilda ärenden
- c) Ansvara för informationsspridning till Behörig beställare.
- d) I förekommande fall initiera åtgärder av tredjepartsleverantör
- e) På förfrågan tillhandahålla rapporter över antal registrerade ärenden.

8.3 Hosted VMware

Tjänsten är en s k molntjänst som innefattar att Leverantören till Kunden och mot ersättning upplåter resurser på Leverantören tillhöriga system i syfte att Kunden kan nyttja Tjänsten för tillskapandet av s k virtuella maskiner (nedan kallat VM). Kunden kan sedan nyttja Tjänsten för att hantera sin egen IT- miljö genom olika programvaror och applikationer som Kunden själv tillhandahåller, installerar på serverutrymmet och ansvarar för.

Tjänsten levereras på redundant hårdvara med failover och offsite-backup på svenska datacenter. Kunden erhåller en vCloud Director-kontrollpanel där Kunden kan bygga, anpassa och administrera ett s.k. vCloud, bl.a. vAppar, OVF- och ISO-filer. Åtkomst till Tjänsten tillhandahålls via webbläsare eller via API.

Funktion	Beskrivning
Virtualisering	I det isolerade virtuella datacentret tillhandahålls kapacitet från bakomliggande infrastruktur och därmed möjligheten att installera virtuella servrar efter behov. Detta sätts upp i Leverantörens kunddelade datacenter-infrastruktur och separeras logiskt med virtuella routrar/brandväggar, med möjlighet att använda egna IP-range/subnät. Möjlighet till ett externt managerbart gränssnitt (vCloud director) finns att tillgå där de virtuella serverna kan hanteras för resurstilldelning och åtkomst via konsol.
Självbetjäningsportal	Webbgränssnitt för Kunden för administration av de funktioner som ingår i tjänsten samt översikt över ingående resurser.
OS-licens	Leverantören tillhandahåller mallar (s.k. OS templates) för installation av operativsystem och tillhörande programvaror på skapad VM. Information om vilka mallar som finns tillgängliga framgår i administrationsgränssnittet för tjänsten på Leverantörens Webbplats. Licenser för dessa operativsystem

	och programvaror tillkommer i förekommande fall, enligt separat överenskommelse.
Säkerhetsuppgraderingar	All bakomliggande infrastruktur och datacenterprodukter som ingår i tjänsten, säkerhetsuppdateras regelbundet för att hålla en hög säkerhetsnivå.
Edge Gateway Compact	Leverantören tillhandahåller skalskydd, brandvägg och NAT-funktionalitet. Inkluderat i tjänsten är även IPsec och lastbalansering. Edge Compact Gateway har följande specifikationer; vCPU 1, Minne 512 MB, Disk 512 MB, brandväggens maximala bandbredd 3Gbps, antal simultana sessioner 64 000, sessioner per sekund 8 000. Som standard ges Kunden 1Gbps i extern trafik, vid ökat behov ska Kunden kontakta Leverantören för kapacitetsökning.
Åtkomst	Leverantören ansvarar för att aktuella VM:ar har förbindelse med Internet och kan användas enligt avtalat SLA. Kundens VM tilldelas en (1) publik IPv4-adresser, vilket kan utökas vid senare tillfällen. Leverantören svarar för kvalitet och kapacitet på kommunikationsförbindelsen från Leverantörens datahall till Internetleverantörens avlämningspunkt. Leverantören använder Telia som Internetleverantör.
Backup	I Tjänsten ingår att Leverantören tar säkerhetskopior (backup) av aktuella VM:ar på image-nivå. Backupen utförs en gång per dygn och behålls i 7 kalenderdagar. Backupen lagras på annan fysisk plats. Vid fel som innebär att tjänsten måste återskapas återläses senaste utförd backup. I de fall Kunden vill läsa tillbaka en utförd backup av andra orsaker sker det efter separat beställning och debiteras efter ianspråktagen tid.
Datahallar	De fysiska servrar från vilken tjänsten tillhandahålls installeras som en del av Leverantörens servernätverk. Datahallarna uppfyller motsvarande MSB säkerhetsklass 3. Hastighet mellan hallarna är 100 Gbps. Maximalt 40 Gbps kan nyttjas från samma VMware miljö. All bandbredd mellan hallarna delas mellan alla kunder. Leverantören har ingen separat allokering av bandbredd till enskilda kunder i standardutförandet.

8.4 Optioner

Optioner är tilläggstjänster till Hosted VMware som i vissa fall beställs av Kunden via Tjänstens Självbetjäningportal. I annat fall ska beställning ske via Leverantörens Servicedesk. Vissa optioner kräver separat avtal, andra bekräftas genom e-postmeddelande. För sådana tilläggstjänster som kräver tekniska åtgärder av Leverantören sker detta under Servicetid. Önskar Kunden få beställningar utförda vid annan tidpunkt kan så ske efter särskild överenskommelse.

Priser för optionerna anges i prislista som publiceras på Leverantörens webbplats eller ges mot separat offert.

Funktion	Beskrivning
Datalagring	Som disponibel datalagring i det virtuella datacentret, tillhandahåller två olika lagrings optioner: Premium och Performance vilka baseras på All-Flash-Disk Performance kommenderas när högra IOPS-tal krävs, så som för t.ex. databaser.

Utökad backup	Backup med 30 - 90 dagars retentionstid.
Applikationsbackup	Backup på applikationer enligt överenskommen backuppolicy.
Full Edge Gateway	Utökad prestanda i uppsatt gateway. Följande val finns tillgängliga för avrop: <ul style="list-style-type: none"> • Large - vCPU 2, Minne 1GB, Disk 512MB, brandväggens maximala bandbredd 9.7Gbps, antal samtidiga sessioner 1 000 000, sessioner per sekund 50 000. • Quad Large - vCPU 4, Minne 1GB, Disk 512MB, brandväggens maximala bandbredd 9.7Gbps, antal samtidiga sessioner 1 000 000, sessioner per sekund 50 000. • X-Large - vCPU 6, Minne 8GB, Disk 4.5GB+4GB, brandväggens maximala bandbredd 9.7Gbps, antal samtidiga sessioner 1 000 000, sessioner per sekund 50 000.
HA aktiverad Gateway	Ger redundant funktionalitet i gateway.
Utökad IP-plan	Ytterligare IP-adresser utöver det som ingår som grundfunktion.
L2 VPN	Möjliggör sträckning av VLAN mellan datacenter.
Availability Suite	Genom VMwares verktyg vCA kan Leverantören migrera laster och hantera disaster recovery.

8.4.1 Start

Utöver grundfunktionerna som ingår i tjänsten innebär Start att Leverantören övervakar Kundens virtuella maskiner och skickar notifiering vid larm till Leverantörens Servicedesk som hanterar felsökning och felhantering vid larm enligt vald SLA-nivå.

Övervakning sker via SNMP-poll för aktuella VM:ar. Som standard övervakas utnyttjande i procent av tillgänglig CPU-kraft, RAM-minne och filsystem. Systemet övervakar även tjänstefunktioner så som kontroll av backup har utförts.

I de fall larm avser fel som avser sådant som Leverantören ansvarar för i tjänsten, åtgärdar Leverantören dessa fel utan extra debitering. I de fall larmen avser sådant som Kunden ansvarar för, t.ex. slut på diskutrymme, åtgärdar leverantören dessa och debiterar åtgärden efter ianspråktagen tid enligt Leverantörens prislista för konsultuppdrag, alternativt avtalade priser för konsultuppdrag.

Leverantören förbehåller sig rätten att, om övervakningen medför onormalt många larm, vilka samtliga kan hänföras till driftstörningar som Leverantören inte har ansvar för, att koppla bort övervakningen. Kunden skall vid sådant förhållande omgående underrättas om åtgärden. Kunden kan själv skriftligen begära att Leverantören skall koppla bort övervakningen. Önskas tillkoppling av övervakningen skall även detta anmälas skriftligen till Leverantören.

SLA-nivåer

SLA-nivå	Servicedesk	Inställelsetid kritiska fel*	Inställelsetid övriga fel
Business	Arbetsdagar 07.30-18.00	1 timme	4 timmar
Premium	Alla dagar 00.00-24.00	10 minuter	2 timmar

*Vid kritiska fel ska felanmälaren också ringa in till Servicedesk efter att ärende registrerats. Kritiska fel är incidenter som har mycket stor påverkan på användarnas möjlighet att använda berörd tjänst, där en stor del- eller alla användare berörs.

8.4.2 Plus

Utöver det som ingår i Start ingår även underhåll av operativsystem. Drift och underhåll av operativsystemet innebär också att Leverantören utför uppdateringar på Kundens önskemål t.ex. när kunden för sådana instruktioner från sin leverantör av applikationer.

Löpande underhåll:

- a) Kontroll av händelseloggar som avser den tekniska miljön.
- b) Underhåll av logisk och fysisk struktur i övervakningssystem.
- c) Systemadministration och patchhantering.
 - a. Patchning kan antingen hanteras automatiserat eller manuellt. Manuell hantering används i första hand vid specifika kundkrav.
- d) Åtgärder för upprätthållande av stabil drift av servern.
- e) Kontroll att backup har genomförts enligt överenskommen backuppolicy.

Samverkan:

Samverkan enligt Leverantörens samverkansmodell ger regelbunden uppföljning av leveranser samt hantering av frågor och beslut på ett strukturerat sätt. Leverantören tillhandhåller en etablerad samverkansmodell som en del av tjänsten. Samverkansmodellen underlättar att kvalitetssäkra tjänsten över tid. I samband med initieringen av Tjänsten bereds Kunden möjlighet att föreslå justeringar av samverkansmodellen. Syftet är att modellen även skall passa Kundens organisation och förutsättningar. För att förtydliga är det Leverantören som har rätt att besluta hur den slutgiltiga Samverkansmodell utformas. Samverkansmodellen innehåller i huvudsak följande:

- a) Namngiven resurs för uppföljning, rapportering och utveckling av tjänsten.
- b) Kontaktväg och resurs för att driva kundspecifika frågor mot Leverantörens leveransorganisation.
- c) Kontaktväg och resurs för hantering av eskaleringar.

Som standard hålls kvartalsvisa operativa möten. Vidare hålls operativa möten oftare om driftsituationen eller kvalitet på tjänsten föranleder detta.

8.5 Kundens ansvar

Kunden ansvarar själv för att tillhandahålla och svara för de programvaror/applikationer som erfordras för att Kunden skall kunna nyttja Tjänsten för de ändamål denna önskar. Leverantören tar inget ansvar för dessa programvaror och deras funktionalitet med Tjänsten i övrigt. Kunden skall vid var tid ha giltiga licenser etc för samtliga de programvaror som denne nyttjar i samband med Tjänsten. Kunden ansvarar ensam för användandet och nyttjandet av servern/Tjänsten och avgör sålunda bl.a. a) vad som skall lagras och tillgängliggöras via servern och b) vem som skall erhålla tillgång till på servern lagrad information.

För den händelse Kunden – utan att förvärva dessa från Leverantören – inom ramen för Tjänsten utnyttjar programvaror från Microsoft, skall Kunden särskilt till Microsoft anmäla detta genom särskilt och av Microsoft tillhandahållet licensverifieringsformulär ("License Mobility Agreement"). Sådan anmälan skall alltid ske om det begärs av Leverantören. Microsofts godkännande av användningen av programmen skall i skriftlig kopia tillställas Leverantören.

Kunden ansvarar för all data som laddas upp eller på annat sätt hanteras inom Kundens tilldelade lagringsutrymme i Tjänsten.

All äganderätt och annan rätt till det materiel/information som Kunden eller Användaren lagrar på Kundens tilldelade lagringsutrymme tillkommer Kunden ensam.

Det antecknas särskilt, att Tjänsten inte får nyttjas för lagring eller hantering av uppgifter som främjar hat eller rasism, innefattar brutala våldshandlingar, glorifierar krig, kan uppfattas som kränka tredje man eller som på annat sätt står i strid mot allmänt vedertagna etiska eller moraliska värderingar

Kunden har inte rätt att utföra övervakning av TCP/IP-trafiken på nätverket dit Kundens server är kopplad.

Kunden ansvarar för att informera Leverantören om misstänkta intrångsförsök som kommit till Kundens kännedom. Vidare att informera Leverantören om förändringar i Kundens miljö som kan påverka tjänsten.

Kunden ansvarar för att felanmäla brist i funktion hos Tjänsten.

8.6 Leverantörens ansvar

Leverantören ansvarar för:

- a) att från respektive avtalad Startdag för tjänsten tillhandahålla avtalade tjänster enligt detta avtal med tillhörande bilagor
- b) att utföra sina åtagande med för ändamålet lämplig, kvalificerad, kompetent personal. Åtagandena skall utföras på ett fackmannamässigt sätt och med tillräckliga resurser
- c) att utrustning som används för produktion av Tjänsten inte sprider skadlig kod till Kunden
- d) att utrustning som ingår i Leverantörens infrastruktur inte sprider skadlig kod till Kunden
- e) att giltiga licenser och serviceavtal finns tecknat för Leverantörens hårdvara och mjukvara som ingår i tjänsten.
- f) att tydligt till Kunden kommunicera brister/fel i tjänsten.

8.7 Ansvarsbegränsning

Leverantören kan ej hållas ansvarig för problem orsakade av:

- a) fel i Kundens nätverk.
- b) angrepp på Kundens förbindelse till Leverantören som påverkar Tjänsten.
- c) fel eller brister i Kundens applikationer.

9. Tillgänglighet

- 9.1 Med System/et avses särskild prissatt del inom en Tjänst eller i avsaknad därav den del av Tjänsten som berörs av ett avbrott. I Tjänsten Hosted VMware avser Systemet varje enskild VM.
- 9.2 Med tillgänglighet avses att Tjänsten finns tillgänglig för nyttjande av Kunden. Tillgänglighet mäts under avtalad Servicetid som är dygnet runt årets alla dagar. Överenskomna servicefönster enligt punkt 9.3 eller avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 9.4 räknas ej som otillgänglighet. Avtalad Tillgänglighet för System mätt per kalendermånad är 99,5 %.
- 9.3 Leverantören äger rätt att utnyttja 1 (ett) Servicefönster om 4 (fyra) timmar per månad. Leverantören skall senast 10 arbetsdagar före aktuellt Servicefönster anmäla till Kunden att tiden kommer utnyttjas. Leverantören skall vid Servicefönster verka för att minska påverkan på de levererade Tjänsterna.

9.3 Leverantören äger vid allvarliga risker för till exempel, men ej begränsat av, säkerhetsintrång eller förlust av data rätt till att med kort varsel påkalla ett Servicefönster för att genomföra akuta åtgärder med mål att förhindra eller minska risken för dessa.

9.4 Avbrott leverantören ej svarar för

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, om Leverantören kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till leverantören:

- a) fel i Kundens Utrustning eller Kundens mjukvara och leverantören enligt avtalet inte har ett åtagande att själv avhjälpa felet i sådan utrustning eller mjukvara,
- b) fel i Leverantörens Programvara eller Kundens Programvara om Kundens Programvara inte är undantagen från leverantörens ansvar enligt punkt a, som utgör tredjepartsprodukt och som leverantören trots att denne på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå ej kan avhjälpa,
- c) omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som t.ex. brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för,
- d) annan omständighet som kunden svarar för enligt avtalet,
- e) virus eller annat angrepp på säkerheten trots att leverantören på ett fackmannamässigt sätt vidtagit skyddsåtgärder eller omständighet som omnämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning i avtalet.

9.5 Ett avbrott är rapporterat när det har registrerats i det av leverantören nyttjade felhanteringssystemet. Registrering av avbrott kan ske genom automatiskt larm, kundens felanmälan eller efter att leverantören identifiera och registrerat avbrottet.

9.6 Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan skall bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda system eller berörd applikation.

9.7 Leverantören är ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.

9.8 Mätpunkten för servicenivån Tillgänglighet skall för drift av System från leverantörens lokaler vara vid åtkomst från Internet.

9.9 För det fall leverantörens åtagande är drift av System som finns placerade i Kundens lokaler skall mätpunkten, om annat inte framgår av avtalet, vara när Systemet är åtkomligt från det lokala nätverk hos kunden som servern är fysiskt ansluten till.

9.10 Leverantören skall på förfrågan från Kunden till Leverantörens Servicedesk redovisa Tjänstens uppmätta tillgänglighet under de tre tidigare kalendermånaderna. Den av kunden i detta avtal utsedde kontaktpersonen skall vara mottagare av denna redovisning.

9.11 Understiger Tillgängligheten avtalad nivå för Tillgänglighet för Tjänsten har kunden rätt till prisavdrag med nedan eller i annan bilaga angiven procent av månatliga avgiften Tjänsten enligt nedanstående trapp med stegrande viten. Nytt trappsteg för varje procentenhet:

Procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå: 1 %

Motsvarande prisavdrag i procent: 5%

9.12 Maximalt prisavdrag per månad vid bristande Tillgänglighet som kan utgå till kunden är 20% av månadsavgiften för Tjänsten.

9.13 Innebär ett fel att kunden kan bli berättigad till prisavdrag för bristande uppfyllelse av olika servicenivåer på grund av en och samma händelse skall endast ett prisavdrag utgå till följd av denna händelse.

9.14 Kunden skall för att inte förlora sin rätt till prisavdrag framställa anspråk på prisavdrag senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månad som rapport lämnats.

Leverantören ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer enbart enligt villkoren i detta avtal. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

10. Kontaktpersoner

Kunden ska till Leverantörens Servicedesk anmäla behöriga beställare som har rätt att i Kundens namn ändra eller avsluta tjänsten.