

**VILLKOR FÖR SLA (Service Level Agreement)**

Tabell 1. Servicenivåer

|                               | <b>BAS</b>                                                                 | <b>SNO</b>                                                                                                       | <b>SN1</b>                                                                                                       | <b>SN2</b>                                                                                                     |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Felanmälan                    | 24 tim/dygn                                                                | 24 tim/dygn                                                                                                      | 24 tim/dygn                                                                                                      | 24 tim/dygn                                                                                                    |
| Servicetid (GMT+1)            | Dedikerad företagssupport<br><br>Helgfri vardag 8-17                       | Dedikerad företagssupport<br><br>Helgfri vardag <u>8-17</u>                                                      | Dedikerad företagssupport<br><br>Dygnet runt<br><br>Beredskapsnummer erhålls vid beställning                     | Dedikerad företagssupport<br><br>Dygnet runt<br><br>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<br><br>< 99.4 % 3 % av Årsavgiften<br><br>< 99.3 % 5 % av Årsavgiften                 | < 99.7 % 1 % av Årsavgiften<br><br>< 99.6 % 3 % av Årsavgiften<br><br>< 99.5 % 5 % av Årsavgiften                | < 99.9 % 1 % av Årsavgiften<br><br>< 99.8 % 3 % av Årsavgiften<br><br>< 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 timma inom felavhjälpningstid | Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timma inom felavhjälpningstid | Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen varje timma inom felavhjälpningstid |