



SÄRSKILDA VILLKOR FÖR SLA

1. BAKGRUND

Dessa särskilda villkor (detta "SLA") specificerar tillgänglighets- och servicenivåer för tjänst ("Tjänsten") som A3 Företag AB, org. nr 556629-0549, eller om så tillämpligt, annat bolag inom den koncern i vilken A3 Företag AB ingår, ("A3") tillhandahåller till näringsidkare eller myndighet ("Kunden") och där A3 kommit överens om att särskilda tillgänglighets- och servicenivåer. Tjänsten specificeras i de beställningshandlingar som Kunden ingått ("Avtalet"). I Avtalet ingår sagda beställningshandlingar och vid var tid gällande tjänstebeskrivning, dessa särskilda villkor, A3:s allmänna villkor för företagskunder och vid var tid gällande prislista. Avtalshandlingarna ska vid motstridigheter tillämpas i nu angiven ordning. Särskilda skriftliga överenskommelser alternativt kampanjvillkor har företräde framför övriga avtalsvillkor. SLA-tjänsten är direkt kopplat till max en (1) Tjänst, vilket framgår i Avtalet.

2. SERVICENIVÅER

A3 erbjuder tre olika utökade servicenivåer: Brons, Silver och Guld enligt tabellennedan. Skillnaderna mellan olika servicenivåer är att med högre servicenivå erbjuds en högre servicegrad, högre tillgänglighet, snabbare serviceåtgärd och prioritering vid uppkomna fel.

	BRONS	SILVER	GULD
Felanmälan	24 tim/dygn	24 tim/dygn	24 tim/dygn
Servicetid (GMT+1)	Dedikerad företagssupport Helgfri vardag <u>8-17</u>	Dedikerad företagssupport Dygnet runt	Dedikerad företagssupport Dygnet runt
Tillgänglighet	99,50%	99,70%	99,9%
Felsökning startar	Inom 4 timmar under Servicetiden	Inom 4 timmar under Servicetiden	Inom 4 timmar under Servicetiden
Åtgärdstid	Inom 12 timmar under servicetiden	Inom 24 timmar under servicetiden	Inom 8 timmar under servicetiden
Vite bristande åtgärdstid	300 kr plus 3 % av tjänstens månadsavgift per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid	500 kr plus 3 % av tjänstens månadsavgift per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid	1000 kr plus 3 % av tjänstens månadsavgift per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid



Vite bristande tillgänglighet	< 99.5% 1 % av tjänstens årsavgift < 99.4 % 3 % av tjänstens årsavgift < 99.3 % 5 % av	< 99.7 % 1 % av tjänstens årsavgift < 99.6 % 3 % av tjänstens årsavgift < 99.5 % 5 % av	< 99.9 % 1 % av tjänstens årsavgift < 99.8 % 3 % av tjänstens årsavgift < 99.7 % 5 % av
Rapportering	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Kunden var 4:e timme inom åtgärdstid.	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Kunden var 4:e timme inom åtgärdstid.	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Kunden varje timme inom åtgärdstid.

Tabell 1. Servicenivåer

Med "Felsökning startad" menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Kund, ska A3:s personal aktivt ha påbörjat felsökning och/eller felavhjälpning

Med "Åtgärdstid" avslutad menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Kund, ska felen vara avhjälpna och tjänsten fungera såsom avsett enligt gällande tjänstebeskrivning.

3. PLANERAT UNDERHÅLL

3.1 Servicefönster

- 3.1.1 A3 ska, senast tio (10) arbetsdagar i förväg, meddela Kund om alla planerade avbrott inom Servicefönstret. Servicefönster är högst en (1) planerad natt under perioden helgfri måndag - torsdag mellan kl. 00:00 och 06:00. Efter utfört planerat underhåll ska klarrapportering alltid ske.
- 3.1.2 I det fall det planerade underhållet medför avvikelser från ursprungliga krav enligt gällande tjänstebeskrivning ska detta överenskommas med Kunden och skriftlig rapport härom delges Kunden innan klarrapportering enligt ovan sker.

3.2 Optokabel i kraftledning

- 3.2.1 I de fall planerade avbrott avser optofiber i kraftledningsanläggning kan servicetid även krävas under dagtid vilket Kunden är medveten om. I sådant fall krävs meddelande till Kunden snarast efter det att A3 fått kännedom om sådant avbrott, dock senast tjugo (20) arbetsdagar i förväg.
- 3.2.2 Kunden ges möjlighet att säkerställa redundans och eventuellt meddela berörda egna kunder. Kunden ska inom två (2) arbetsdagar inkomma med önskemål om att få tidpunkten för planerat underhåll ändrad för det fall där tillgängligheten på tjänsten är mycket väsentlig för Kundens.
- 3.2.3 A3 förbehåller sig rätten att vid dessa tillfällen meddela en ny tidpunkt som ligger utanför anmälda servicetillfällen. Alla sådana meddelanden från A3 ska skickas via e-post till person eller funktion i enlighet med av Kunden upprättad kontaktlista.



4. TILLGÄNGLIGHET OCH FELAVHJÄLPNING

4.1 Tillgänglighet och felavhjälpning

4.1.1 A3 garanterar olika grad av tillgänglighet beroende på vilken servicenivå Kunden har valt. För Servicenivåerna beräknas tillgänglighet på den servicetid som anges för respektive servicenivå. Beräkning av tillgänglighet exkluderar tid för planerat underhåll som anmälts i förväg enligt punkt 3.

4.1.2 Vid uppkomst av fel mäts otillgänglig tid från den tidpunkt som Kunden felanmäler till A3 till dess att A3 har rapporterat till Kunden att Felavhjälpning har avslutats, under förutsättning att felet har avhjälpits och fungerar i enlighet med gällande tjänstebeskrivning.

4.2 Beräkning av tillgänglighet

Tillgänglighet beräknas därvid enligt följande:

$$100 * (\text{mätperioden} - \text{oplanerade avbrott})$$

Tillgänglighet = -----

Mätperioden

4.3 Mätperiod

Med mätperiod avser den tid som A3 förbinder sig att utföra felavhjälpning under servicetid enligt avtalad servicenivå.

Punkter nedan är inte med i beräkningen av tillgänglighet:

- (a) otillgänglighet orsakad av planerat underhåll (utförs normalt utanför de tidsperioder som följer av avtalad servicenivå eller enligt överenskommelse);
- (b) otillgänglighet orsakad av åtgärd eller underlåtenhet av Kunden eller någon som Kunden ansvarar för; eller
- (c) otillgänglighet orsakad av force majeure.

4.4 Påbörjad felavhjälpning

Vid uppkomst av fel kommer A3 att påbörja felavhjälpning snarast möjligt, dock senast enligt i denna bilaga specificerade tider för de olika servicenivåerna. A3 garanterar att fel ska vara åtgärdade inom i denna bilaga specificerade tider för de olika servicenivåerna.

5. VITEN

5.1 Vite vid överskriden åtgärds tid

Vite ska utgå för det fall fel som beror på omständighet för vilken A3 svarar inte har åtgärdats inom för respektive servicenivå angiven tid. Vite utgår med ett belopp som motsvarar vad som anges för servicenivå Brons, Silver och Guld i tabellen under punkt 2 angiven procentsats för den aktuella Tjänsten för varje påbörjad timme utöver angiven tid för åtgärdande av Fel till dess Felavhjälpning skett. Vitesbeloppet för ett enskilt fel ska dock i inget fall överstiga 75 % av en kvartalsavgift. Har det beräknade vitesbeloppet minus 300 kr, 500 kr respektive



1 000 kr för Servicenivå Brons, Silver respektive Guld överstigit 75 % av kvartalsavgiften äger Kunden rätt att säga upp Tjänsten till upphörande med omedelbar verkan varvid Kunden inte ska erlägga ytterligare ersättning. Köparen ska åberopa vitesersättning.

5.2 Vite vid bristande tillgänglighet

- 5.3 Om avtalad tillgänglighet vid mätperiodens slut inte har upprätthållits ska vitesersättning utgå med en procentsats enligt tabellerna under punkt 2 av under mätperioden fakturerade månadsavgifter för aktuell Tjänst. Kunden ska åberopa vitesersättning och rätten till vitesersättning är maximalt ett kalenderår bakåt i tiden. Vitesberäkningen av Tillgänglighet räknas utifrån en mätperioden om ett kalenderår (365 dagar).
- 5.4 Har det beräknade sammanlagda vitesbeloppet uppgått till maxbelopp av vitesersättning så äger Kunden rätt att säga upp Tjänsten till upphörande med omedelbar verkan varvid Kunden inte ska erlägga ytterligare ersättning.