

ADMINOR: SLA 2014

Kundservice	Bas	Silver	Guld
08:00-17:00, måndag-fredag	X	X	X
Åtgärdsfönster			
08:00-17:00, måndag-fredag	X	X	X
08:00-20:00, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året		X	X
24 timmar per dygn, 365 dagar om året			X
Responstid			
Responstid inom Åtgärdsfönstret för ett Omfattande fel	< 3 timmar	< 1 timme	< 30 minuter
Responstid inom Åtgärdsfönstret för ett Begränsat fel	< 6 timmar	< 4 timmar	< 2 timmar
Statusrapport – Intervall och metod			
Återkoppling till kund vid Omfattande fel under Felavhjälpning	Görs ej	< 2 timmar Telefon eller SMS	< 1 timme Telefon eller SMS
Klarrapport – Metod			
Endast Omfattande fel	Webb, SMS, Telefon, eller E-post	Webb, SMS, Telefon, eller E-post	Webb, SMS, Telefon, eller E-post
Planerat underhåll – Notifiering			
Metod	Webb, SMS eller E-post	Webb, SMS eller E-post	Webb, SMS eller E-post

Ovanstående specifikation är att avse som minimum åtgärdsfönster och maximum responstid. Oftast sker felavhjälpning snabbare och separat överenskommelse kan göras för åtgärdsfönster.

Pris per månad:

SLA BAS 0:-
SLA Silver 890:-
SLA Guld 1890:-

Vid BAS är upptid för SLA (avser: kraftförsörjning, nätaccess men INTE kunds mjukvaror eller lokala nätverkstjänster): BAS 99.90% , SILVER 99.95% och GULD 99.99%.

Vid högre SLA krav (antal 9:or) så kan separat offert lämnas. Vi har även möjlighet att ordna flera separata uppkopplingar ända ut till en server, eller tjänster på flera fysiska platser.

Obs: att vanlig telefonväxel är stängd innan 09.00 och då dröjer man kvar i växel för direktkoppling till jour när man ringer +46 (0)8 564 314 30.

Det samma gäller utanför telefontider vid silver och Guld samt bas-tjänst om man köper till support separat.

Vid Bas support går det givetvis bra att ringa oss dygnet runt men prioritet för support ges till silver och guld SLA.

Gällande hårdvaruutbyte för fysiska servrar av enklare art sker det snarast möjligt enligt respons/inställelsetid, vid omfattande fel tillämpas leverantörens inställelsetid. Är utbytestiden alldeles för lång ger Adminor ett utbyte i form av likvärdig tjänst. Är det ej möjligt så sker prisreduktion enligt allmänna villkor.

Återställning från Backup debiteras enligt timkostnad , dock lägst 500:-/tillfälle.

Beroende på vem som ansvarar för felåtgärd vid rapporterat fel kan en avgift komma att tas ut oavsett SLA nivå för åtgärd. Vid felanmälan där fel inte ligger inom Adminor ansvarsområde debiterar vi en timdebitering på 890:-/h (kontorstid) och 2500:-/h övrig tid. Vi debiterar som lägst en halvtimme.

Next business day hands-on support (även i serverhall): Ingår 1h kostnadsfritt varje månad om det bokas under kontorstid dagen innan.

Support telefon (kontorstid): kostnadsfri

Support telefon (utanför kontorstid): som akut hands-on support (beror på vem som ansvarar för fel eller enligt separat överenskommelse)

Support epost: kostnadsfri

Akkumulerad nedtid används för att beräkna hur mycket av tjänstens avgift som dras bort från nästkommande månad.

Tjänstens Tillgänglighet mäts per månad och är beräknad enligt följande formel:

$$\text{Tjänstens Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{Totalt antal minuter I månad} - \text{Nertid (minuter) Inom Åtgärdsfönstret}}{\text{Totalt antal minuter I månad}} \times 100$$

Planerat underhåll

Planerat Underhåll, om så erfordras, utförs av Adminor mellan kl.

00:00-06:00. Om Planerat Underhåll förväntas påverka Tjänstens Tillgänglighet skall Adminor avisera Kunden fem (5) arbetsdagar i förväg.

Vid akuta lägen eller risk förbehåller Adminor sig rätten att utföra Felavhjälpning även utanför Servicefönstret.

Nertid

Nertid är ackumulerat antal minuter under Åtgärdsfönster då minst en Trouble Ticket varit öppen och varit klassificerad som ett Omfattande fel. Nertid på Abonnementet beräknas från och med den tidpunkt då en Trouble Ticket med klassificeringen Omfattande fel öppnas. Beräkning av Nertid avslutas i samband med att aktuell Trouble Ticket klassificeras som löst eller att Tjänsten återigen är tillgänglig för Kunden.

KUNDENS RÄTT TILL VITE VID AVVIKELSE FRÅN AVTALAD SERVICENIVÅ

Kunden har rätt till ersättning från Adminor vid avvikelse från avtalade servicenivåer i form av ett vite beräknat som en procent av månadsavgiften för den berörda Tjänsten, enligt följande:

Avvikelse från garanterad Tillgänglighet	Vite i procent av månadsavgiften för Tjänsten
< 0,5 %	5 %
0,5 % < 1,5 %	15 %
1,5 % < 3,0 %	25 %
3,0 % <	50 %
Avvikelse från garanterad Påbörjandetid Felavhjälpning	Vite i procent av månadsavgiften för kundsupport
Vid 1 – 5 fel	5 %
Vid 5 – 10 fel	15 %
Vid fler än 10 fel	25 %

Undantag

Som Nertid räknas inte:

Fel som inträffar utanför definierat Åtgärdsfönster.

Planerat Underhåll som utförs inom Servicefönster.

Av Kunden i förväg godkänt underhåll utanför definierat Servicefönster.

Tid som löper efter begäran av Kunden att Adminor senarelägger avhjälpningen.

Fel som orsakas av Kunden, dennes konsulter eller motsvarande.

Fel som orsakas av fel i fastighetsnät eller i kundens eget nät.

Fel som orsakas av elavbrott hos Kunden.

Fel som orsakas av att Kunden inte uppfyllt de förutsättningar som Adminor ställt.

Fel som är beroende på Force Majeure, försummelse, missbruk eller bedrägeri av Kunden och/eller dennes slutanvändare.

Fel som uppstått till följd av åtgärder, förändringar eller modifieringar som Kunden, eller dennes konsulter eller motsvarande, själv har utfört.

Fel som härrör till installation av nya Abonnement eller överenskomna förändringar innan de acceptanstestats och godkänts av båda parter.