Servicenivåavtal (SLA) för Digitala och fysiska utskickstjänster 2023

**Det framgår nedan vilka delar av Servicenivåavtalet som den upphandlande myndigheten kan avvika från, och alltså reglera på annat sätt i kontraktet. Dessa villkor är markerade i gult med kursiv text och anges inom hakparenteser.**

# Servicenivåavtal (SLA)

## Definitioner

Dessa definitioner av begrepp gäller genomgående i kontraktshandlingarna.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begrepp** | **Förklaring** |
| Avbrott | Om Tillgängligheten till Tjänsterna avbryts uppstår ett Avbrott. |
| Avtalad servicetid | Med Avtalad servicetid avses den tid när den upphandlande myndigheten ska ha garanterad Tillgänglighet till Tjänsten och är således den tid där leverantören ansvarar för att arbeta med felavhjälpning och åtgärd av Fel enligt avsnittet "Felavhjälpning och åtgärdstider". |
| Drifttid | Den tid då Tjänsterna förutsätts fungera med full funktionalitet med undantag för avtalade Servicefönster. Drifttid är dygnet runt alla dagar. |
| Fel | Med Fel avses avvikelse från Tjänsternas egenskaper i förhållande till vad som avtalats i kontraktshandlingarna. Fel klassificeras i olika prioritetsnivåer enligt avsnittet "Klassificering av Fel". |
| Maximal Avbrottstid | Med Maximal Avbrottstid avses den tid som Otillåtna Avbrott kan accepteras under Avtalad servicetid mätt per månad utan att den upphandlande myndigheten har rätt till prisavdrag. |
| Prestanda | Prestanda är det mått som visar hur snabbt flödet i Tjänsterna fungerar för en användare. Det kan mätas som svarstid i en frågeställning/anrop på kundsida/webbapplikation eller dylikt. |
| Servicefönster | Med Servicefönster avses planerade tidsintervall som används för att genomföra service på Tjänsterna. Servicefönster specificeras i kontraktet eller överenskommes skriftligen mellan parterna utifrån vad som anges i avsnittet "Servicefönster". |
| Servicenivåavtal (SLA) | Med Servicenivåavtal (SLA) avses detta dokument. |
| Servicetid | Den tid där leverantören ansvarar för att arbeta med felavhjälpning och vidta åtgärder. |
| Tillgänglighet | Med Tillgänglighet menas den upphandlande myndighetens tillgång till Tjänsterna och full funktionalitet i avtalade komponenter och rutiner. |

|  |  |
| --- | --- |
| Tjänsterna | Med Tjänsterna avses samtliga de tjänster, Grundtjänster och eventuella Tilläggstjänster, som leverantören ska tillhandahålla enligt kontraktsvillkoren. |
| Uppdatering | Med Uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar m.m. av programvara, men kan också avse funktionella förbättringar. Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering. |
| Uppgradering | Med Uppgradering avses ny version av programvara med ny eller ändrad funktionalitet. |

## Omfattning

* + 1. **Allmänt**

Servicenivåavtalet reglerar ansvar för Avbrott och Fel mellan den upphandlande myndigheten och leverantören.

Servicenivåavtalet är generella regleringar som gäller för kontraktet. Det framgår nedan vilka servicenivåer som den upphandlande myndigheten kan avvika från, och alltså reglera på annat sätt i kontraktet. Dessa villkor är markerade med kursiv text och anges inom hakparanteser.

Servicenivåavtalet tillämpas på Tjänsterna under kontraktstiden från det att Tjänsterna är etablerade i enlighet med kraven i kontraktsvillkoren.

Servicenivåer för Tjänsterna omfattar drift, övervakning och support. I åtagandet ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna problem för att säkerställa Tillgänglighet, Prestanda och funktionalitet.

Åtagandet omfattar även mätning, rapportering och uppföljning.

## Servicenivåer

* + 1. **Drifttid**

Tjänsterna ska fungera med full funktionalitet dygnet runt alla dagar, med undantag för Servicefönster.

## Servicefönster

Servicefönster ska schemaläggas så att minimal påverkan på användning av Tjänsterna uppstår. Huvudregeln ska vara att servicefönster förläggs utanför Avtalad servicetid. Information om planerad service som kan komma att påverka den upphandlande myndighetens användning av Tjänsterna ska ske med minst tre veckors framförhållning. Om detta inte sker utgör Avbrottet ett Otillåtet Avbrott.

## Avtalad servicetid

*[Avtalad servicetid är normal kontorstid kl. 08.00-17.00, helgfri måndag-fredag om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat.]*

## Avbrott

Om tillgängligheten till Tjänsterna avbryts uppstår ett Avbrott.

Tillåtna Avbrott är sådana Avbrott som sker under avtalade servicefönster.

Otillåtna Avbrott är sådana Avbrott som sker under Avtalad servicetid (d.v.s. som därmed påverkar den garanterade tillgängligheten till Tjänsterna) och motsvarar Fel nivå 1: Kritiska fel, enligt avsnittet "Klassificering av Fel".

## Maximal Avbrottstid

*[Otillåtna Avbrott får maximalt omfatta åtta (8) timmar per månad mätt under Avtalad servicetid, om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat.]*

Bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå för Maximal Avbrottstid berättigar den upphandlande myndigheten till prisavdrag enligt avsnittet "Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av Maximal Avbrottstid och Prestanda".

## Uppdateringar och Uppgraderingar

Leverantören ansvarar för genomförande av Uppdateringar och Uppgraderingar av de av leverantörens system som Tjänsterna bygger på för upprätthållande av full funktionalitet under kontraktstiden.

Vid Uppgraderingar och Uppdateringar i av den upphandlande myndigheten anslutna system, för vilka den upphandlande myndigheten ansvarar, ska leverantören därefter genomföra nödvändiga Uppdateringar och Uppgraderingar av sina system samt test av funktionalitet mellan Tjänsterna och den upphandlande myndighetens anslutna system.

*[Uppdatering och test ska kunna ske vid behov minst en (1) gång per år per system om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat.]*

## Vite vid leverantörens försening att anpassa Tjänsterna till infrastrukturansvarigs nya specifikationer för Mina meddelanden

Leverantören ska, i syfte att upprätthålla full funktionalitet i Tjänsterna under hela kontraktstiden, vidta åtgärder för uppdatering och uppgradering i kanalväxel och förmedlingstjänst utifrån förändringar tekniska specifikationer som görs av infrastrukturansvarig för Mina meddelanden.

Om infrastrukturansvarig genomför omfattande förändringar i dennes tekniska specifikationer (till exempel komplett omarbetning av dennes gränssnitt mot leverantörens system) och om sådana förändringar kräver väsentliga ändringar i leverantörens tekniska lösning (kanalväxel, förmedlingstjänst etc.) ska leverantören omarbeta sin lösning. Leverantören ska göra en omarbetning av den tekniska lösningen inom sex kalendermånader från att ändringen av den tekniska specifikationen offentliggjordes av infrastrukturansvarig. Leverantörens omarbetning ska vara kostnadsfri för den upphandlande myndigheten.

Om infrastrukturansvarig genomför förändringar i sin infrastruktur som inte innebär förändringar i specifikationer, men däremot ändringar i infrastrukturansvarigs egen infrastruktur, t.ex. i syfte att förbättra tillgänglighet eller robusthet i infrastrukturen, ska leverantören, utan extra kostnad för den upphandlande myndigheten, förbättra sin lösning så att dess tillgänglighet eller robusthet blir likvärdig med infrastrukturansvarigs tillgänglighet eller robusthet.

## Avtalad Prestanda

Tjänsternas Prestanda ska vara dimensionerade så att den upphandlande myndigheten kan använda Tjänsterna på ett tillfredställande sätt.

*[Om den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan inte efterfrågar annat är avtalad Prestanda mätt per månad följande:*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Svarstid i sekunder****Från det att användaren ställer en fråga (t.ex. öppna en kundsida) till dess att svar levereras till användaren* | ***Procent av förfrågningar*** |
| *Inom 2 sekunder* | *90 procent av förfrågningarna* |
| *Inom 15 sekunder* | *10 procent av förfrågningarna]* |

Bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå för Prestanda berättigar den upphandlande myndigheten till prisavdrag enligt avsnittet "Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av Maximal Avbrottstid och Prestanda".

## Distributionstider för digitala och fysiska utskick

Leverantören ansvarar för att hålla avtalade distributionstider för digitala och fysiska utskick som den upphandlande myndigheten har specificerat i kontraktshandlingarna.

Försening avseende avtalade distributionstider berättigar den upphandlande myndigheten till prisavdrag enligt avsnittet "Prisavdrag vid försening avseende avtalade distributionstider".

## Kundsupport

Leverantörens kundsupport ska vara öppen och tillgänglig för användare av Tjänsterna hos den upphandlande myndigheten under normal kontorstid kl. 08.00-17.00, helgfri måndag-fredag.

Leverantörens kundsupport ska hantera ärenden och felavhjälpning. Ärenden kan röra sig om frågor, beställningar, fel, klagomål och reklamationer från den upphandlande myndigheten under kontraktstiden. Kontakt med kundsupport ska kunna ske på svenska via telefon och via e-post eller ärendehanteringssystem.

## Rapportering av Avbrott och Fel

Ett Avbrott eller Fel betraktas som rapporterat när det registrerats som ärende hos leverantörens kundsupport (i ärendehanteringssystem eller motsvarande) eller, om detta inte är möjligt, när Avbrottet eller Felet kommit till leverantörens kännedom. Registrering av Avbrott och Fel kan ske genom automatiskt larm, felanmälan eller efter leverantörens eller annans upptäckt och ska alltid registreras som ett ärende hos leverantörens kundsupport.

Ärenden ska vid registrering hos leverantörens kundsupport återkopplas till den upphandlande myndigheten med bekräftelse på registrerat ärende, ärendenummer, felklassificering och, om möjligt, en prognos avseende när Avbrottet eller Felet förväntas vara avhjälpt. Leverantören ska möjliggöra för den upphandlande myndigheten att följa status på anmälda ärenden.

Vid den upphandlande myndighetens felanmälan ska den upphandlande myndigheten klassificera Felet i enlighet med modell för felklassificering i avsnittet "Klassificering av Fel".

Vid Fel som registreras efter leverantörens detektering ska leverantören klassificera Felet i enlighet med modell för felklassificering i avsnittet "Klassificering av Fel". Den upphandlande myndigheten äger rätt att eskalera prioritetsnivå av Fel i ett ärende till högre nivå om den upphandlande myndigheten anser att Felet inte klassificerats till rätt prioritetsnivå enligt modellen för klassificering av Fel.

Leverantören ska informera den upphandlande myndigheten om planerade tekniska underhåll eller driftmässiga Avbrott som kan komma att ske hos leverantören i enlighet med avsnittet "Servicefönster".

Leverantören ska informera den upphandlande myndigheten och utan dröjsmål rapportera alla Fel

och övriga störningar samt incidenter av betydelse för den upphandlande myndigheten.

## Informationsplikt gällande sårbarheter

Leverantören ska utan dröjsmål informera den upphandlande myndigheten om sårbarheter i Tjänsterna. Upptäckta sårbarheter ska åtgärdas omgående.

## Klassificering av Fel

Vid registrering av Fel ska klassificeringen av vilken prioritetsnivå Felet har ske enligt följande:

|  |  |
| --- | --- |
| **Felklassificering** | **Beskrivning** |
| Fel nivå 1: Kritiska fel | Kritiska Fel i funktionalitet och/eller Prestanda. Innebär att Tjänsternas grundläggande funktionalitet inte alls fungerar eller att Tjänsterna producerar uppenbart felaktiga resultat. Felet påverkar den upphandlande myndighetens verksamhet i väsentlig grad och kan inte kringgås. |
| Fel nivå 2: Allvarliga fel | Allvarliga Fel i funktionalitet och/eller Prestanda. Leder till merarbete eller försening i den upphandlande myndighetens verksamhet. |
| Fel nivå 3: Övriga fel och brister | Övriga avvikelser av ringa karaktär. |

Om den upphandlande myndigheten och leverantören inte är överens om prioritetsnivå och klassificering av Fel enligt ovanstående ska den upphandlande myndighetens bedömning av Felet gälla.

## Felavhjälpning och åtgärdstider

Leverantören ansvarar för felavhjälpning under Avtalad servicetid. Sker inte rättelse av Felet har den upphandlande myndigheten rätt till vite enligt nedan, i enlighet med klassificeringen av nivåer på Fel i avsnittet "Klassificering av Fel".

Leverantören ansvarar för Fel som innebär att leverantören eller Tjänsterna inte lever upp till kraven i Servicenivåavtalet (SLA). Leverantören ansvarar dock inte för Fel om leverantören kan visa att detta har orsakats av omständigheter som den upphandlande myndigheten är ansvarig för.

*[Om den upphandlande myndigheten i kontraktshandlingarna inte efterfrågar annat ska felavhjälpning ske inom följande åtgärdstider, mätt under Avtalad servicetid från den tidpunkt då Fel registrerats i leverantörens kundsupport:]*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Felklassificering** | ***[Maximal åtgärdstid i timmar per Fel under Avtalad servicetid*** | ***Vite*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fel nivå 1: Kritiska fel | *Kritiska fel ska vara avhjälpta inom åtta (8) timmar.* | *Om Fel nivå 1 inte är avhjälpt inom maximal åtgärdstid har den upphandlande myndigheten rätt till vite från leverantören med ett belopp motsvarande två (2) procent av den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna för varje påbörjad timme som felavhjälpningen överstiger maximal åtgärdstid.* |
| Fel nivå 2: Allvarliga fel | *Allvarliga fel ska vara avhjälpta inom tre (3) arbetsdagar.* | *Om Fel nivå 2 inte är avhjälpt inom maximal åtgärdstid har den upphandlande myndigheten rätt till vite från leverantören med ett belopp motsvarande en och en halv (1,5) procent av den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna för varje påbörjad arbetsdag som felavhjälpningen överstiger maximal åtgärdstid.* |
| Fel nivå 3: Övriga fel och brister | *Övriga avvikelser av ringa karaktär ska vara avhjälpta inom 30 kalenderdagar.* | *Om Fel nivå 3 inte är avhjälpt inom maximal åtgärdstid har den upphandlande myndigheten rätt till vite från leverantören med ett belopp motsvarande en (1) procent av den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna för varje påbörjad arbetsdag som felavhjälpningen överstiger maximal åtgärdstid.]* |

Den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna beräknas baserat på genomsnittet av de senaste 12 månadernas fakturering för Tjänsterna. Om kontraktet har varit gällande kortare tid ska den genomsnittliga månadskostnaden beräknas på det antal månader som fakturering har skett efter leveransgodkännande och etablering av Tjänsterna.

Vite för Kritiska fel enligt a) ska betalas under som längst tre veckor för ett och samma Fel.

Vite för Allvarliga fel enligt b) samt Övriga fel enligt c) ska betalas under som längst sex kalenderveckor för ett och samma Fel.

Vite beräknas exklusive mervärdesskatt.

## Mätning

Leverantören är ansvarig för att bekosta och implementera verktyg för mätning av avtalade servicenivåer för Maximal Avbrottstid och Prestanda, distributionstider och åtgärdstider vid felavhjälpning. Redovisning av mätresultatet ska tillgängliggöras för den upphandlande myndigheten i elektroniskt format löpande månadsvis, inom 15 kalenderdagar från utgången av varje kalendermånad.

## Prisavdrag

* + 1. **Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av Maximal Avbrottstid och ** **Prestanda**

Vid leverantörens bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer avseende Maximal Avbrottstid och Prestanda gäller följande.

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicenivå** | **Prisavdrag vid bristande uppfyllelse** |
| Maximal Avbrottstid | Om Maximal Avbrottstid per månad överskrids har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med *[fem (5) procent]* av den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna för varje påbörjad timme som avbrottet kvarstår mätt under Avtalad servicetid. |
| Prestanda | Om faktisk Prestanda understiger avtalad nivå för Prestanda har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med *[fem (5) procent]* av den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna per tillfälle. |

Prisavdrag för bristande uppfyllelse av Maximal Avbrottstid och Prestanda får dock sammanräknat per månad maximalt uppgå till *[25 procent]* av den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna.

Den genomsnittliga månadskostnaden för Tjänsterna beräknas baserat på genomsnittet av de senaste 12 fakturerade månaderna för Tjänsterna. Om kontraktet har varit gällande kortare tid ska den genomsnittliga månadskostnaden beräknas på det antal månader som fakturering har skett efter leveransgodkännande och etablering av Tjänsterna.

Prisavdrag beräknas exklusive mervärdesskatt.

## Prisavdrag vid försening avseende avtalade distributionstider

Vid leverantörens försening avseende avtalade distributionstider gäller följande.

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicenivå** | **Prisavdrag vid försening** |
| Distributionstider | Om försening uppstår i utförandet av Tjänsterna, avseende avtalade distributionstider för digitala och fysiska utskick, har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag med ett belopp motsvarande *[10 procent]* av priset för den försenade delen av ordern (exklusive kostnad för eventuellt porto) per tillfälle som försening inträffar. |

Prisavdrag beräknas exklusive mervärdesskatt.