



AVTAL

Service Level Agreement (SLA)

Innehållsförteckning

1. Servicenivåavtal.....	3
2. Servicfönster	3
3. Upptid.....	4
4. Säkerhetskopiera och återställa	5
5. Stöd	5
6. Övervakning.....	6
7. Återuppbyggnad.....	7

1. Servicenivåavtal

Detta servicenivåavtal (SLA) dokumenterar den överenskomna servicenivån och beskriver kundens garanti i samband med leverans av Soteas lösningar och tjänster. SLA är giltigt i alla avtal med Sotea, där specifik hänvisning görs till detta.

2. Servicfönster

Servicefönster är den överenskomna tidsperioden under vilken SOTEA kan göra ändringar i system, implementera korrigeringsfiler, säkerhetsuppdateringar etc, så att det i händelse av komplikationer kommer att få minimal påverkan på kundens system.

2.1. Begäran om ändring

Om kunden vill ha en ändring av sin server eller en tjänst som drivs av SOTEA, måste detta skickas till vår support via e-post. Efter detta kommer SOTEA att hantera förändringen och samordna med kunden när ändringen ska göras/implementeras och därmed komma överens om ett servicefönster med kunden.

Om SOTEA bedömer att det finns en större risk förknippad med ändringen måste detta informeras till kunden innan ändringen påbörjas.

2.2. Schemalagda servicefönster

SOTEA har rätt att avbryta servicefönster med ett varsel om 7 dagar i samband med ändringar och uppdateringar av våra allmänna system samt underhåll av utrustning på vardagar under perioden kl. 23:00 till 06:00. Kundens primära kontakt informeras via e-post eller telefon.

2.3. Nödtjänstfönster

Det kan dock finnas ett behov av omedelbar korrigerings av fel eller uppdateringar av programvara. Tex säkerhetsskäl eller om det finns kritiska fel som SOTEA beräknar inte kan vänta till en schemalagd korrigerings/uppdatering. Under dessa nödlägen och kritiska omständigheter kommer SOTEA ta hela eller delar av systemet ur drift under den primära driftstiden.

SOTEA kommer dock, i den mån det är möjligt, att anmäla sådana ingripanden till kunden och samtidigt ange den beräknade varaktigheten.

2.4. Patchhantering

SOTEA söker varje vecka efter kritiska säkerhetsuppdateringar. Om så är fallet kommer dessa säkerhetsuppdateringar att installeras på våra kunders servrar, liksom på våra allmänna system, nästa veckodag för uppdatering.

Servicefönstret för installation av säkerhetsuppdateringar på kundens server är inställt på 02:00 till 05:00 varje onsdag, om inte annat avtalats separat med kunden. Dessa uppdateringar anmäls inte separat.

3. Upptid

SOTEA strävar efter en *driftstid* på 100% men garanterar en *driftstid* på 99,5% inom systemets och tjänstens *Öppettider*.

3.1. Öppettider

Öppettider är de perioder då SOTEA garanterar att kundens system och tjänster är tillgängliga. *Öppettiderna* är från kl. 00:00 till 24:00 alla veckodagar, med undantag för tidsperioden för servicefönster, se avsnitt 2.

3.2. Stopptid

Stopptid är den tid då våra system eller tjänster inte är tillgängliga inom *öppettiderna* - även kallad driftstörning. En driftsstörning beräknas från den tidpunkt då SOTEA har fått ett felmeddelande från kunden eller från övervakningen och till den tidpunkt då felet har lösts.

Stopptid inkluderar dock inte:

- *Om kunden själv har planerat ett driftstopp*
- *Om kunden har administratörsrättigheter, och själv orsakar ett fel*
- *Om driftstopp beror på att kunden nyttjar gamla, ouppdaterade system, inklusive operativsystem*
- *Om orsaken är kundens lokala nätverk, teleoperatör eller andra omständigheter som kunden ansvarar för*
- *I fall av force majeure, jfr. punkt 11 i kontraktet, inklusive Ddo: s attack*
- *Hårdvaru- eller programvarufel där tillverkaren bär ansvaret*

3.3. Upptid/tillgänglighet

Upptid är den faktiska tiden som systemen har varit tillgängliga, även kallat *tillgänglighetsprocent*. Driftstiden anger procentandelen mellan den faktiska driftstiden (*öppettid* minus *driftstopp*) dividerat med den teoretiska maximala drifttiden (= *öppettid*).

Upptidsprocenten beräknas enligt följande:

$$\text{Upptidsprocent} = \frac{\text{öppettider} - \text{driftstopp}}{\text{öppettider}} \times 100$$

Driftstiden mäts per kvartal. Om driftstiden under en kalendermånad har varit under 99,5% kommer kunden att informeras i samband med nästa kvartalsfaktura.

3.4. Pålitlighet

Mekaniska och mänskliga fel kan uppstå vid hantering av IT. SOTEA gör alltid allt för att undvika detta, främst genom formella förfaranden och policyer. Genom att göra det ser vi till att våra system är så tillförlitliga som möjligt.

Pålitlighet definierar hur länge ett system eller en tjänst kan utföra den överenskomna funktionaliteten utan avbrott och definieras via den genomsnittliga tiden mellan driftbarriärer (GTMD). SOTEA har en GTMD på 360 dagar.

4. Säkerhetskopiera och återställa

All kunddata kopieras dagligen, detta görs under perioden kl. 22:00 till 06:00. Säkerhetskopiering sker genom elektronisk överföring av all kundinformation till SOTEA Operations Center II, som fysiskt ligger mer än 5 km från kundens operativsystem.

4.1. Tillgänglig historik

Om inget annat överenskommit tas säkerhetskopiering med 30 dagars historik. Det innebär att det är möjligt att återställa all data som den såg ut upp till för 30 dagar sedan.

4.2. Säkerhetskopiering av data

SOTEA kontrollerar dagligen att säkerhetskopieringen är klar enligt inställningarna. I händelse av fel i avvecklingen inspekteras dessa och en ny säkerhetskopiering initieras manuellt.

4.3. Återställa data

Regelbundna omladdningar utförs för att kontrollera att säkerhetskopiering är giltig. Detta för att säkerställa att omladdning av säkerhetskopiering är möjlig vid behov efter systemkrasch, fel i data eller liknande.

Tiden som används på att återställa data, även om de går förlorade till följd av kundens handlingar ingår i avtalet.

5. Stöd

SOTEAs tjänst Kompromisslöst Stöd ingår i alla våra avtal. Det innebär att alla slutanvändare kan kontakta vår support gratis, för hjälp eller frågor om SOTEAs tjänster.

5.1. Support

SOTEA tillhandahåller support inom våra normala öppettider, som är alla vardagar, se nedan:

Måndag – Torsdag kl. 08:00 til kl. 17:00
Fredag kl. 08:00 til kl. 17:00

på

Telefon +46 8 12 25 28 90

Mail support@sotea.se

I händelse av driftsstörningar kan support kontaktas utanför normal arbetstid på:

Nödtelefon +46 8 12 25 28 90

Om förfrågan inte förutsätter driftsstörningar faktureras till gällande timpris.

Alla aktiva användare, inom kundens avtal, kan nyttja supporten.

5.2. Svarstider

Om kritiska fel uppstår i våra system kommer vi att svara utan onödigt dröjsmål, och felkorrigering kommer att initieras inom 15 minuter inom våra normala öppettider och inom 1 timme utanför normala öppettider.

Vid rapportering av icke-kritiska fel, triviala fel eller generella frågor till supporten kommer vi att svara inom fyra timmar inom våra vanliga öppettider. Kunden får då en status på när fel förväntas åtgärdas eller när frågor klagörs.

6. Övervakning

Systemen övervakas från kl. 00:00 till 24:00 alla dagar året runt, och om problem uppstår informerar övervakningsverktyget automatiskt våra tekniker. Därefter kommer lösningar på kritiska problem att initieras direkt utan onödigt dröjsmål.

Alla SOTEA-servrar övervakas för:

- Tillgänglighet
- CPU-användning
- RAM-användning
- Diskutrymme
- Kontroller av backup

Kunden kommer att informeras om kraschar och oegentligheter via e-post om detta är möjligt, annars per telefon, SMS eller vår webbplats.

7. Återuppbyggnad

SOTEAs driftsmiljö och infrastruktur är utformad för en maximal återuppbyggnadstid på 72 timmar på primära system vid brand, allvarliga olyckor etc.