



# Service level agreement (SLA)

## Bilaga 3

### 1. BAKGRUND OCH SYFTE

- 1.1 Detta SLA utgör en bilaga till Försäljningsavtalet och innehåller villkor avseende felavhjälpning vid Händelser, Responstider samt Tillgänglighet.
- 1.2 Mjukvara, hårdvara eller tjänster som tillhandahålls av tredje part omfattas ej av detta SLA.
- 1.3 Denna bilaga utgör en integrerad del av Försäljningsavtalet. Om inte annat uttryckligen anges ska begrepp som används med stor initial bokstav ha den betydelse som framgår av Försäljningsavtalet.

### 2. DEFINITIONER

- 2.1 Med "**Allvarlighetsgrad**" avses de klassificeringar av Händelsens allvarlighet som anges i tabellen i punkt 4.4.
- 2.2 Med "**Arbetsdagar**" avses måndag till fredag i Sverige, nationella helgdagar och avvikande öppettider exkluderade.
- 2.3 Med "**Avbrott**" avses att Programvaran är otillgänglig (icke nåbar) för användaren under mer än 10 minuter, eller att Programvaran genom kortare avbrott (<10 minuter) blir upprepat otillgänglig under en period av mer än 20 minuter. Konsekutiva (direkt på varandra följande) avbrott om fåtal minuter orsakade av en och samma händelse räknas som ett enda Avbrott. För undvikande av missförstånd utgör Servicefönster inte ett Avbrott.
- 2.4 Med "**Händelse**" eller "**händelse**" avses varje inrapporterad avvikelse i funktion eller dokumentation med avseende på avtalade garantier och specifikationer.
- 2.5 Med "**Responstid**" avses tiden från det att RCO registrerar en Händelse till det att felavhjälpning påbörjas.
- 2.6 Med "**Servicefönster**" avses planerade åtgärder och aktiviteter som medför ett driftsavbrott i Programvaran men som ej utgör ett Avbrott, vilket närmare beskrivs under punkt 3.
- 2.7 Med "**Tillgänglighet**" avses den driftstid avseende Programvaran som anges i punkt 3.1.
- 2.8 Med "**Åtgärd**" avses att frågeställningen för den rapporterade Händelsen blir avhjälp. Detta kan ske genom direkt avhjälp (ex. förändring i Mjukvaran) eller genom indirekt avhjälp (work-around).
- 2.9 Med "**Öppettider**" avses måndag till torsdag kl. 08.00-16.45, fredag kl. 08.00-16.00, lunchstängt kl. 12.00-13.00, med undantag för planerade avvikelser. Alla tider anges i centraleuropeisk tid (CET).



### **3. TILLGÄNGLIGHET OCH AVBROTT**

- 3.1 Med undantag för Servicefönster garanterar RCO månadsvis en driftstid om 95% avseende Programvaran.
- 3.2 RCO ska vidta kommersiellt skäliga åtgärder för att minimera eventuella driftavbrott och ska, så långt som det är möjligt, förlägga alla underhållsarbeten eller mjukvaruförändringar som kan påverka Programvaran till avtalade tider enligt punkt 3.3 nedan.
- 3.3 Servicefönster ska meddelas Återförsäljaren minst sju (7) Arbetsdagar i förväg. Oaktat det ovanstående får Servicefönster alltid genomföras måndagar mellan kl. 21.00 – 06.00 utan föregående meddelande.

### **4. FELAVHJÄLPNING**

- 4.1 RCO ska tillhandahålla support bestående av felavhjälpning avseende Händelser i Programvaran. RCO:s support är tillgänglig och bemannad per e-post under Öppettider på Arbetsdagar.
- 4.2 RCO ska tillhandahålla support till Återförsäljaren och ej direkt till Slutkund.
- 4.3 Rapportering av Händelse ska ske via email till adressen [enblasupport@rco.se](mailto:enblasupport@rco.se) och följande information måste anges vid rapportering:
  - Slutkund och Slutkundobjekt (anläggningsnamn)
  - Versioner på berörda systemenheter
  - Ordagrant beskriva felmeddelandet
  - Detaljerad beskrivning av händelsen och/eller frågan
  - Administrator som uppmärksammat Händelsen
  - Vad som har utträttats vid felsökning gällande händelsen
  - Bifoga relevanta bilder och/eller videoinspelningar



- 4.4 RCO ansvarar för att klassificera varje Händelse enligt nedanstående tabell och äger rätt att omklassificera Händelser:

Klassificering av Händelser

Klass	Allvarlighetsgrad	Beskrivning
1	Kritiskt	Programvaran har avbrutits eller påverkats på ett sådant sätt att Slutkundens dagliga verksamhet inte längre kan utföras.
2	Hög	En eller flera viktiga funktioner i Programvaran är otillgängliga vilket påverkar Slutkundens verksamhet utan några direkta lösningar (work-around).
3	Normal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avvikelse i Programvarans funktionalitet som påverkar Slutkunden men verksamheten kan fortgå som vanligt.</li><li>• En eller flera viktiga funktioner i Programvaran är otillgängliga vilket påverkar Slutkundens verksamhet men minst en direkt lösning (work-around) finns.</li></ul>
4	Låg	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avvikelse i Programvarans funktionalitet som endast beror på inställningar.</li><li>• Skönhetsfel eller dokumentationsbrister.</li><li>• Frågor eller förbättringsförslag kring funktionalitet.</li></ul>

- 4.5 RCO åtar sig att efter en rapportering av Händelse mottagits från Återförsäljaren, inom ramen för detta SLA och beroende på Allvarlighetsgrad, påbörja arbete med felavhjälpning.
- 4.6 RCO ska efter eget gottfinnande besluta om vilken Åtgärd som är nödvändig avseende Händelsen.
- 4.7 Följande Responstider gäller för RCO:s felavhjälpande:

Klass	Allvarlighetsgrad	Responstid
1	Kritiskt	Inom 2 timmar
2	Hög	Inom 4 timmar
3	Normal	Samma Arbetsdag
4	Låg	Inom 2 Arbetsdagar