

## ADMINOR: SLA 2019

**Från och med 2019 kommer Adminor börja arbeta med SLO (service level objective).  
Vanlig SLA kommer att finnas kvar under en tid framöver men migreras till nya begrepp för  
att enklare förklara våra åtaganden.**

Kundservice	Bas	Silver	Guld
08:00-17:00, måndag-fredag	X	X	X
<b>Åtgärdsfönster</b>			
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
<b>Responstid</b>			
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
<b>Statusrapport – Intervall och metod</b>			
Återkoppling till kund vid Omfattande fel under Felavhjälpning	Görs ej	< 2 timmar Telefon eller SMS	< 1 timme Telefon eller SMS
<b>Klarrapport – Metod</b>			
Endast Omfattande fel	Webb, SMS, Telefon, eller E-post	Webb, SMS, Telefon, eller E-post	Webb, SMS, Telefon, eller E-post
<b>Planerat underhåll – Notifiering</b>			
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.

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

I alla paket ingår 1h fritt besök till datorhall för service av kunds utrustning. (bokas under kontorstid, minst 24h innan planerat besök under kontorstid)

Vid Silver och Guld ingår en konsulttimma per månad under åtgärdsfönster. Konsulttid kan ej sparas till nästkommande månader.

Timkostnad för arbete:

**Kontorstid 08.00 – 17.00 : 990kr/timma**

**Övrig tid (inom åtgärdsfönster): 1500kr/timma**

**Övrig tid (utanför åtgärdsfönster): 3000kr/timma**

*Påbörjat ärende utanför kontorstid debiteras alltid minst 1 timma, inom kontorstid minst en halvtimma.*

*Enklare supportärenden/ ej prio under kontorstid är kostnadsfria om inte annat stipuleras i tjänsten. (max 1h per månad)*

**Pris per månad:**

SLA BAS ingår alltid

SLA Silver 990:-

SLA Guld 1890:-

**Kontaktvägar:**

Telefonväxel nås 09.00 – 17.00 på +46 (0)856431430 .

För jour (dygnet runt) ring +46 (0)10 202 27 06 .

E-post via [support@adminor.net](mailto:support@adminor.net) (svar inom 24 timmar).

Jour kan nås dygnet runt och timdebitering bestäms av vald SLA och åtgärdsfönster.

Gällande hårdvaruutbyte för av Adminor hyrda servrar av enklare art sker det snarast möjligt enligt respons/inställelsetid, vid omfattande fel tillämpas leverantörers 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 .

Accumulerad 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 Abonnemang eller överenskomna förändringar innan de acceptanstestats och godkänts av båda parter.*