

UPPDRAGSBESKRIVNING

Startdatum 20xx-xx-xx	Nr Sxxx	Totalt antal sidor (inklusive bilagor) 10
---------------------------------	-------------------	--

Mellan nedan angiven kund, nedan kallad *Kunden* och SUNET vid Vetenskapsrådet (organisationsnummer 202100-5208), nedan kallat *SUNET*, har följande uppdragsbeskrivning upprättats. Uppdraget skall utföras enligt SUNETs **Allmänna Villkor** och enligt nedan angivna bilagor. Bilagorna utgör en integrerad del av uppdragsbeskrivningen.

Angående			Drift av virtuell server hos SUNET
Kund	Namn	Kundens organisations namn	
	Adress	Kundens adress	
	Org. nr	xxxxxx-xxxx	
Kundbeteckning	Eventuell "välkänd" förkortning för kundens organisation		
Bilaga nr (exkl. underbilagor)	Ingår i detta dok.	Benämning	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	SUNET Allmänna villkor	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	Kontaktpersoner för driften	
3	<input type="checkbox"/>	Anslutning av studentbostäder till SUNETs nät	
4	<input type="checkbox"/>	Anslutning av externa organisationer till SUNETs nät	
5	<input type="checkbox"/>	Punkt-till-punkt förbindelser, svartfiber eller transmissionskapacitet	
6	<input type="checkbox"/>	Anslutning av mindre högskolor till SUNETs nät	
7	<input type="checkbox"/>	Anslutning av högskolerelaterad kund	
8	<input type="checkbox"/>	Inplacering av kundägd server hos SUNET	
9	<input type="checkbox"/>	Användning av SUNET:s nätmötestjänst – SUNET Connect	
10	<input type="checkbox"/>	Användning av SUNET:s tjänst – SUNET E-postfilter	
11	<input type="checkbox"/>	Användning av SUNET:s tjänst – SUNET Box	
12	<input type="checkbox"/>	Användning av SUNET:s tjänst – SUNET-Play	
13	<input type="checkbox"/>	Uppgifter enligt personuppgiftslagen – Personuppgiftsbiträdesavtal	
14	<input checked="" type="checkbox"/>	Drift av virtuell server hos SUNET	
15	<input checked="" type="checkbox"/>	Servicenivåer	

Förekommer mot varandra stridande bestämmelser i de handlingar som gäller för uppdragets genomförande skall handlingarna sinsemellan gälla i följande ordning:

- 1) Denna uppdragsbeskrivning, 2) Bilagor, 3) Allmänna villkor.

Eventuella ändringar och tillägg skall, för att äga giltighet, avfattas skriftligen och behörigen undertecknas av båda parter. Av denna uppdragsbeskrivning har två likalydande exemplar undertecknats och utväxlats.

SUNETs underskrift		Kundens underskrift	
Ort och datum	Stockholm 20xx-xx-xx	Ort och datum	xx-stad 20xx-xx-xx
	SUNET	Kundens namn	
Underskrift		Underskrift	
Namnförtydligande		Namnförtydligande	
	Hans Wallberg, samordningsansvarig		<i>(Namn på den som undertecknar dokumentet)</i>

1 INNEBÖRD

Drift av (en eller flera) virtuella servrar hos SUNET

2 GILTIGHETSTID

Överenskommelsen gäller från och med **startdatum** (enligt sid 1) till och med 20xx-12-31. Därefter förlängs den automatiskt i perioder om ett (1) år i taget såvida uppsägning av någondera parten ej skett senast tre (3) månader före utgången av den innevarande perioden.

3 AVGIFTER

Om SUNET förändrar sina principer för taxesättning eller ändrar sina taxor skall Kunden meddelas minst 3 månader innan förändringen träder i kraft, och ges möjlighet att frånträda överenskommelsen.

3.1 Engångsavgifter

Efter leverans, skall kunden erlägga en avgift av xx.xxx kr till SUNET.

3.2 Löpande avgifter

Kunden skall, från det att leverans skett, erlägga en avgift av xx.xxx kr/månad till SUNET. Avgiften faktureras kvartalsvis i efterskott.

4 KONTAKTUPPGIFTER

Anm: Detta gäller kontaktpersoner för administration och teknisk planering. Kontaktpersoner för den dagliga driften anges i Bilaga 2.

För SUNET:	Adm. frågor:	Hans Wallberg Hans.Wallberg@sunet.se	Tel 070-545 59 38
	Tekniska frågor:	Börje Josefsson bj@sunet.se	Tel 090-20 59 123
För Kunden:	Adm. frågor:	Namn Namnsson E-post: xxxx@xxxx.se	Tel 000-00 00 00
	Tekniska frågor:	Namn Namnsson E-post: xxxx@xxxx.se	Tel 000-00 00 00

5 FAKTURAADDRESS

Kundens fakturaadress och ev referensnummer etc

Bilaga 1 – SUNET ALLMÄNNA VILLKOR

1 ALLMÄNT

- 1.1** Dessa allmänna villkor äger tillämpning på det uppdrag som SUNET, åtagit sig att utföra åt kunden enligt separat upprättat uppdragsbeskrivning, av SUNET accepterad beställning eller överenskommelse i annan form.
- 1.2** Parterna skall utse kontaktpersoner som har ansvar för samarbetet avseende detta uppdrag och dessa skall namnges i uppdragsbeskrivningen. Eventuella ändringar av dessa kontaktpersoner skall snarast meddelas motparten.
- 1.3** Kunden har att följa de krav som anges i 'Säkerhetspolicy för SUNET' och de allmänna regler och villkor som anges i 'Regler för anslutning och användning av SUNET'. Det åligger Kunden att hålla sig informerad om och rätta sig efter de övriga villkor som gäller inom SUNET.
- 1.4** Vidareförsäljning/vidareupplåtande av nätkapacitet eller informationsutrymme på nätet till andra organisationer är inte tillåtet utan SUNETs explicita godkännande.

2 UPPDRAGETS GENOMFÖRANDE

- 2.1** SUNET får anlita underleverantör för utförande av tjänster inom ramen för uppdraget. SUNET ansvarar för underleverantörs arbete som för sitt eget.
- 2.2** Kunden skall granska mottagna handlingar och meddela beslut samt i övrigt genomföra överenskomna åtgärder så att SUNET har möjlighet att följa överenskommen tidsplan. Kunden ansvarar för riktigheten och fullständigheten av lämnat underlag och övriga tillhandahållna uppgifter.
- 2.3** Part skall utan dröjsmål meddela motparten sedan han fått kännedom om förhållande som kan medföra ändring av betydelse för uppdragets genomförande.
- 2.4** Kunden skall lämna SUNET tillgång till de lokaler, den information och det underlag som är erforderliga för uppdragets genomförande och i övrigt utföra överenskomna åtgärder.

3 SEKRETESS

- 3.1** Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man utlämna sådana uppgifter som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet eller som parten angivit vara konfidentiell. Sekretessskyldigheten gäller ej när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. Är part skyldig att enligt lag lämna ut uppgifter skall, innan sådant utlämnande sker, andra parten informeras därom.
- 3.2** Vardera parten skall genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att erforderlig sekretess iakttas. Part ansvarar för att även anlitad underleverantör som berörs av uppdraget i förekommande fall undertecknar en sekretessförbindelse.

4 FORCE MAJEURE

- 4.1** Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta uppdrag av omständighet som part ej kunnat råda över såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra

befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för uppdraget

5 ERSÄTTNING FÖR SKADA

- 5.1** SUNET ansvarar för sakskador, som orsakats genom försummelse av SUNET eller av SUNET:s personal. SUNET:s ersättningsansvar gentemot Kunden för sådana sakskador hos Kunden omfattar endast ersättning för direkt förlust och är per skadetillfälle begränsat till 10 gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring. Oavsett ovanstående ansvarar dock SUNET inte för Kundens förlust av data.
- 5.2** SUNET är i intet fall under detta uppdrag ansvarig gentemot kunden eller dennes personal för indirekta eller följdskador, varmed avses utebliven vinst, produktionsbortfall och varje annan ekonomisk förlust i samband med eller på grund av kundens användning av utrustning, datakommunikationsförbindelse eller därtill hörande service, försåvitt SUNET eller dennes personal ej förfarit uppsåtliga eller grovt vårdslösa.
- 5.3** Kunden står risken för all utrustning som ägs av kunden.

6 GILTIGHET

- 6.1** För uppdraget gäller en ömsesidig uppsägningstid av tre månader, såvida ej annat angivits. Uppsägning skall ske skriftligen.
- 6.2** SUNETs och Kundens rättigheter och skyldigheter enligt detta uppdrag bestäms i sin helhet av svensk rätt.
- 6.3** Eventuella ändringar och tillägg skall, för att äga giltighet, avfattas skriftligen och behörigen undertecknas av båda parter.

7 ÖVERLÅTELSE

- 7.1** Ingendera parten äger överlåta eller på annat sätt överföra sina rättigheter och skyldigheter enligt denna överenskommelse utom efter skriftlig överenskommelse med den andra parten.

8 TVIST

- 8.1** Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av detta uppdrag skall i första hand avgöras av en utsedd representant från vardera SUNET och Kunden. I det fall dessa inte kan enas, skall de enas om opartisk utomstående bedömare som avgör tvistemålet och i sista hand skall tvist hanteras genom skiljedom i Sverige enligt svensk lag om skiljeman.

9 ANSVAR FÖR FEL

- 9.1** SUNET skall med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa sådana fel i tjänsten, som dokumenterats vid acceptanskollen eller sådana fel som påtalats inom tolv månader efter faktisk godkännandedag. Med fel menas att tjänsten inte uppfyller specifikationen eller att tjänsten avviker från vad som följer av att uppdraget skall utföras på ett fackmannamässigt sätt. SUNET ansvarar inte för fel som är utan betydelse för den avsedda användningen och som inte innebär olägenhet för Kunden.
- 9.2** För fel eller brister i tjänster, system eller program som ej utvecklats av SUNET, åtar sig SUNET samma ansvar mot kunden som tjänste-, system- eller programvaruleverantören åtar sig gentemot SUNET.

- 9.3** SUNET åtar sig inget ansvar för av kunden tillhandahållna systems eller programs funktion eller ändamålsenlighet.
- 9.4** SUNET:s ansvar för fel enligt punkten 9.1 omfattar inte
- fel i tredjepartsprodukt
 - fel förorsakade av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i tjänsten,
 - fel förorsakade genom Kundens användning av tjänsten med annan än av SUNET föreskriven eller godkänd utrustning, tillbehör eller systemprogramvara på ett sätt som påverkar tjänstens funktion.
 - fel som beror på att Kunden inte lämnat korrekta uppgifter eller urval av testdata eller lämnat felaktiga eller bristfälliga systemförutsättningar.
- 9.5** Avhjälpande av fel enligt punkten 9.1 sker genom rättelse eller genom anvisning om kringgående av felet.
- 9.6** Kunden skall, för att få åberopa fel som SUNET ansvarar för, anmäla det till SUNET inom skälig tid efter det att han märkt felet. Kunden skall ange och vid behov visa hur felet yttrar sig.
- 9.7** Har Kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som SUNET ansvarar för skall Kunden ersätta SUNET för nedlagda extrainsatser.
- 9.8** Kunden kan inte rikta andra anspråk mot SUNET med anledning av fel.
- 10 ANSVAR VID DATAKOMMUNIKATION MM**
- 10.1** Vid fel, brist eller dröjsmål från SUNETs sida, som icke är av ringa betydelse för kunden, må kunden erhålla jämkning av avgift.
- 10.2** Jämkning av avgift enligt punkten ovan skall icke ske om felet, bristen eller dröjsmålet beror på eldsvåda, blixtnedslag, naturkatastrof, översvämning, arbetskonflikt, krig, rekvisition, uppror, upplopp, inskränkning eller störning i fråga om drivkraft eller liknande händelse varöver SUNET ej kunnat råda.
- 10.3** Jämkning enligt ovan medges inte för avbrott på datakommunikationsförbindelse som inte är redundant och diversifierad.
- 10.4** Kunden står själv ansvaret för riktighet och lämplighet hos information mm som överförs via nätet samt för det resultat som erhålls.
- 10.5** SUNET åtar sig inget ansvar för fel, brist eller dröjsmål om detta orsakats av att kunden felaktigt handhaft ansluten utrustning.
- 10.6** SUNET åtar sig inget ansvar för eventuella dataintrång, denial of service, avlyssnande av datatrafik etc, som följd av anslutningen till SUNETs nät. Kunden ansvarar själv för att skydda sina datasystem med brandvägg eller liknande och för att vid behov skydda sina data genom kryptering.
- 10.7** SUNET åtar sig inget ansvar för fel, brist eller dröjsmål som orsakats av fel i terminal, dator, modem eller av teleoperatör eller annan organisation tillhandahållen utrustning eller linje. Vidare åtar sig SUNET inget ansvar för fel, brist eller dröjsmål i datakommunikationsutrustning som är placerad utanför SUNETs direkta kontroll, inklusive utrustning i campusnät eller strömförsörjning etc. till sådan utrustning.
- 10.8** SUNET ansvarar ej för förseningar eller andra fel, som orsakats av fel, brist eller dröjsmål vid post- eller godsbefordran genom postverkets eller annan godsförmedlares försorg.
- 10.9** SUNET har rätt att stänga av Kundens anslutning om Kunden inte betalat i tid eller om denne på annat sätt allvarligt åsidosatt sina åtaganden, till exempel (men inte enbart) avseende missbruk (abuse) av nätet. Vid sådan avstängning äger Kunden ej rätt till jämkning av avgift.
- 10.10** SUNET skall meddela kunden, via E-post till adress som kunden anger, om störningar eller planerade arbeten i nätet. För planerade arbeten skall sådant meddelande i normala fall sändas minst 5 arbetsdagar före det planerade arbetet.
- 10.11** Kunden ansvarar för att meddela SUNET om störningar och planerade arbeten, som påverkar anslutningen. Detta innefattar även (i förekommande fall) arbeten hos Kundens fiberleverantör.
- 11 DEBITERINGSBESTÄMMELSER**
- 11.1** Kostnader för tekniskt underhåll till leverantörer av utrustning, nät eller förbindelser ingår normalt i den till SUNET angivna avgiften, såvida inte annat anges
- 11.2** Ändrade avgifter skall tillämpas tidigast tre månader efter att kunden skriftligen meddelats
- 11.3** Avgifterna är angivna netto exklusive mervärdesskatt eller andra jämförliga tillägg.
- 11.4** Om ej annat framgår, äger SUNET rätt att vid kalenderårsskifte ändra överenskomna avgifter för persontjänster och timarvoden i överensstämmelse med förändringen enligt SCB:s arbetskostnads-index för tjänstemän inom privat sektor (SNI 2002/28-35).
- 12 BETALNING**
- 12.1** Avgifterna faktureras kunden kvartalsvis i efterskott, såvida ej annat angivits.
- 12.2** Betalning skall erläggas senast 30 dagar efter fakturans utställningsdatum. Därefter utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen.
- 13 INTRÅNGSTALAN**
- 13.1** För tredjepartsprodukt som skall levereras enligt uppdraget gäller SUNET:s för tredjepartsprodukten licensvillkor avseende intrång. SUNET ansvarar enbart för att framställa krav mot leverantören av tredjepartsprodukten.
- 14 FÖRTIDA UPSÄGNING**
- 14.1** Vardera parten äger säga upp uppdraget till upphörande om den andra parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt detta uppdrag och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till motparten med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse.
- 14.2** Vid SUNET:s uppsägning med stöd av punkt 14.1 har SUNET rätt till ersättning för uppkomna kostnader och dittills utfört arbete.
- 15 RÄTT TILL SYSTEM OCH PROGRAM**
- 15.1** Om annat inte skriftligen överenskommits mellan Kunden och SUNET tillkommer alla rättigheter till av SUNET utvecklade system och program SUNET. Samtliga rättigheter till av kunden utvecklade system och program tillkommer kunden
- 15.2** Kunden förbinder sig att respektera de rättigheter som tillkommer leverantören av de standardssystem och program som tillhandahålls av SUNET

Bilaga 2 Kontaktpersoner mm

Kontaktpersoner för administrativa frågor, teknisk planering etc. anges i punkt 4 i uppdragsbeskrivningen. Denna bilaga avser det som har med den dagliga driften att göra.

Kontaktuppgifter för driften

All löpande felrapportering till SUNET skall ske till SUNETs driftcentral, NUNOC, på något av följande sätt:

Brådskande ärenden:

- Telefon: 08-20 78 60 (dygnet runt)
- E-post: 247@sunet.se (dygnet runt)

Mindre brådskande ärenden, förfrågningar etc. (dagtid, vardagar):

- Telefon: 08-20 78 60
- E-post: noc@sunet.se

Kundens kontaktvägar:

Driftcentral (eller motsvarande):

Tekniska frågor:

Säkerhetsfrågor (abuse):

Kunden är skyldig att snarast meddela förändringar av dessa kontaktuppgifter till **noc@sunet.se**.

Bilaga 14a Drift av virtuell server hos SUNET

[Rev 2012-04-26/BJ]

1 INNEBÖRD

Denna bilaga gäller drift av (en eller flera) Virtuella VMware-serverar, som körs i ett serverkluster hos SUNET. Detta kontrakt fastställer de villkor som gäller för sådan drift, samt användning av SUNETs nät från sådan server.

2 ANSLUTNING MM

Nätverksanslutningen sker med 1 st. anslutning till en switch med upplänk som delas med andra kunder. IP-adress (IPv4 och/eller IPv6) tillhandahålles av SUNET.

Serverklustren är strömmatade med UPS och diesel-generator. Datahallarna är utrustade med kylaggregat, som håller temperaturen på cirka 22 °C. Datahallarna är också utrustade med centraliserad brandsläckningsutrustning.

3 TJÄNSTENS VARIANTER

Tjänsten erbjuds i två varianter, managerad och omanagerad – för närmare beskrivning, se <http://www.sunet.se/Tjanster/virtuell-server.html>

3.1. Omanagerad variant

Den omanagerade tjänsten är en tom VM, kunden ansvarar själv för installation av operativsystem mm (sker via vclient) samt drift och övervakning.

3.2. Managerad variant

I den managerade varianten så ingår installation av operativsystem och viss annan programvara, baserat på en mall.. Grundläggande övervakning och drift ingår också.

4 SÄRSKILDA ÅTAGANDEN

4.1 SUNET åtar sig i detta uppdrag att:

- a) Aktivera den angivna virtuella servern.
- b) Om managerad server valts, utföra den drift och övervakning som ingår i den tjänsten.
- c) Hålla Kunden underrättad om störningar och planerade arbeten.

4.2 Kunden åtar sig att:

- a) Om omanagerad server valts, ansvara för installation och drift av servern.
 - b) Svara för alla frågor och åtgärder avseende missbruk (abuse).
 - c) Ansvara för drift av tjänster på servern.
 - d) Hålla SUNET uppdaterad med aktuell kontaktinformation, inkluderande kontaktuppgifter för tekniska och säkerhetsrelaterade frågor, samt mailadress för att SUNET ska kunna skicka ut meddelanden om störningar och planerade arbeten.
 - e) Inte försöka avlyssna trafiken på det interface som ansluter mot SUNETs utrustning, samt även i övrigt iaktta god nätverkssed.
-

Bilaga 14b Drift av virtuell server hos SUNET

Typ av tjänst: **Antal, small/medium/large**

Managerad server

Omanagerad server

Eventuella tilläggstjänster eller liknande:

EXEMPEL

Bilaga 15 Servicenivåer

[Rev 2012-04-20/BJ]

1 INNEBÖRD

Denna bilaga reglerar hur Servicenivå (s.k. SLA) fastställs, och hur eventuella brister i denna regleras.

Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan Uppdragsbeskrivningen i övrigt och denna bilaga har den av parterna upprättade Uppdragsbeskrivningen, inklusive övriga till den hörande bilagor, företräde framför denna bilaga.

2 DEFINITIONER

2.1 Tjänsten

Med Tjänsten avses i denna bilaga Tjänsten enligt den Uppdragsbeskrivning till vilken denna bilaga hör.

2.2 Tillgänglighet

Tillgänglighet till Tjänsten innebär att Tjänsten är tillgänglig från Mätpunkten (se punkt 5 nedan).

2.3 Serviceperiod [Sp]

Den tid då de överenskomna servicenivåerna mäts. Om detta inte är angivet på annat ställe i Uppdragsbeskrivningen med tillhörande bilagor anses den vara dygnet runt, veckans alla dagar (s.k. 24x7). Eftersom mätning och reglering oftast sker månadsvis innebär detta att Serviceperiod är detsamma som kalendermånad om inget annat angivits.

Enheten för Serviceperiod är timmar.

2.4 Tillåtna Avbrott [Ta]

Nedanstående typer av avbrott är tillåtna, och tas inte med vid beräkning av Servicenivån:

- a) Planerade arbeten som kunden meddelats om i förväg i enlighet med SUNETs allmänna villkor.
- b) För Tjänster som är redundant implementerade så räknas avbrott som bara påverkar redundansen (dvs. kunden kan ändå använda tjänsten som vanligt) alltid som tillåtna.
- c) Annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande.

Tiden för Tillåtna Avbrott anges som decimala timmar.

2.5 Otillgänglighet [Ot]

Den tid inom Serviceperioden som tillgänglighet inte uppfylls. Otillgänglighet räknas från den tidpunkt bristen rapporterats enligt nedan till dess Tjänsten åter är Tillgänglig. Beakta dock sådana avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 3 nedan.

Minsta tid för att Otillgänglighet ska räknas vid ett enskilt tillfälle är 0,2 timmar (12 minuter). Tiden för Otillgänglighet anges som decimala timmar.

2.6 Servicenivå

Servicenivå är ett mått på vilken grad av Tillgänglighet som uppnåtts under en Serviceperiod. Servicenivån räknas fram med hjälp av nedanstående formel (beteckningarna refererar till definitionerna ovan):

$$\text{Servicenivå} = \frac{Sp - Ot + Ta}{Sp} \times 100$$

Enheten för Servicenivå är procent (%), och avrundas till en decimal.

3 AVBROTT SOM LEVERANTÖREN INTE ANSVARAR FÖR

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott, eller annan bristande uppfyllelse av Överenskommen Servicenivå, om han kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter, och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till leverantören:

- a) Fel i Kundens programvara eller interna system. Detta innefattar även de fall där Kundens brandvägg(-ar) spärrar trafik som behövs för Tjänsten.
- b) Omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten till exempel brist i kommunikation eller andra produkter, eller tjänster från tredje part som leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för.
- c) Annan omständighet som kunden svarar för enligt Uppdragsbeskrivningen med tillhörande bilagor.
- d) Angrepp på säkerheten trots att leverantören på ett fackmannamässigt sätt vidtagit skyddsåtgärder.
- e) Omständighet som omnämnts som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning i Uppdragsbeskrivningen med tillhörande bilagor, eller att kunden begränsats åtkomst till tjänsten av myndighet eller annan part utanför leverantörens kontroll.

4 RAPPORTERING OCH REGISTRERING AV AVBROTT

Ett avbrott är rapporterat när det först har registrerats i leverantörens felhanteringssystem (s.k. ticketsystem). Rapportering av avbrott kan ske genom automatiskt larm, kundens felanmälan eller efter leverantörens upptäckt.

Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan ska bland annat innehålla en relevant felbeskrivning samt kontaktuppgifter till berörda användare.

5 MÄTNING OCH UPPFÖLJNING

- 5.1 Om inte annat överenskommit är leverantören ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta servicenivån.
- 5.2 Mätpunkt är leverantörens driftcentral i Stockholm.
- 5.3 Leverantören ska inom 15 dagar efter utgången av varje kalendermånad, eller annan överenskommen mätperiod, på sin webbplats redovisa gjorda mätningar av servicenivåer.
- 5.4 Parterna ska vid behov genomföra ett uppföljningsmöte där servicenivåerna följs upp. Om mötet utvisar att leverantören inte uppfyller överenskomna servicenivåer ska leverantören redovisa förslag till åtgärder och en plan för genomförande.

6 KOMPENSATION VID BRISTANDE UPPFYLLELSE AV ÖVERENSKOMMEN SERVICENIVÅ

Om inget annat anges på annan plats i Uppdragsbeskrivningen med tillhörande bilagor är **Överenskommen Servicenivå** för Tjänsten den som anges i tabellen i punkt 7 nedan.

Om Servicenivån understiger den nivå som anges av Överenskommen Servicenivå för Tjänsten har kunden rätt till Prisavdrag. Om Överenskommen Servicenivå har underskridits så beräknas Prisavdraget enligt tabellen i punkt 7 nedan.

Om Servicenivån ligger mellan "Undre nivå" och "Övre nivå" så sker Prisavdrag med den procentsats som anges i anslutning till de nivåerna i tabellen.

- 6.1 Prisavdraget regleras som en kreditering i en kommande kvartalsfaktura.
- 6.2 Maximalt Prisavdrag, från Tjänstens månadsavgift, vid bristande Servicenivå som kan utgå till kunden framgår av sista raden i tabellen nedan.
- 6.3 Under en och samma Serviceperiod kan en kund maximalt erhålla ett Prisavdrag per Tjänst.
- 6.4 Om en Tjänst är beroende en annan Tjänst som kunden köper av leverantören, utgår prisavdrag endast för den Tjänst som är grundorsak till att Servicenivån underskrids.
- 6.5 Om Tjänst som enligt 6.4 är grundorsak till Prisavdrag är en avgiftsfri Tjänst från Leverantören så anses grunden för Prisavdrag istället vara det gällande Prisbasbeloppet för det innevarande kalenderåret.
- 6.6 Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till kompensation, framställa anspråk senast 60 dagar efter utgången av den Serviceperiod kompensationen gäller.

7 GÄLLANDE PARAMETRAR FÖR DETTA UPPDRAG

Här nedan listas de parametrar, enligt punkterna ovan, som gäller för detta uppdrag:

Överenskommen Servicenivå: Serviceperiod [Sp] (enligt 2.3)		99,8% Dygnet runt ("24x7")
Undre nivå	Högre nivå	Prisavdrag
99,8%	100,0%	0%
99,3%	99,7%	5%
98,8%	99,2%	10%
98,3%	98,7%	15%
97,8%	98,2%	20%
97,3%	97,7%	25%
95,0%	97,2%	30%
90,0%	94,9%	50%
0,0%	89,9%	100%