

SERVICENIVÅAVTAL (ENTERPRISE)

1. INTRODUKTION OCH OMFATTNING

- 1.1 Detta Servicenivåavtal anger de tillämpliga Servicenivåerna för Leverantörens tillhandahållande av Support och Underhåll. Detta Servicenivåavtal anger vidare vissa generella villkor för Leverantörens tillhandahållande av Support och Underhåll, som kompletteras av Tjänstebeskrivningen för Support och Underhåll. Detta Servicenivåavtal kompletterar de Allmänna Affärsvillkoren och utgör en del av Avtalet.
- 1.2 Eventuella avvikelser, förtydliganden eller tillägg till detta Servicenivåavtal ska avtalas i Orderformuläret för att vara giltiga. I händelse av motstridiga villkor ska de Allmänna Affärsvillkoren äga företräde framför detta Servicenivåavtal.
- 1.3 Detta Servicenivåavtal, i vid var tid gällande lydelse, finns tillgängligt på <http://www.hypergene.com/terms>.
- 1.4 Leverantören åtar sig att tillhandahålla Support och Underhåll åt Kunden under avtalstiden för Avtalet, med start på Avtalad Startdag (om inte annat överenskommits i Avtalet), i enlighet med villkoren i detta Servicenivåavtal och Tjänstebeskrivningen för Support och Underhåll.
- 1.5 Leverantörens åtaganden omfattar endast standardversionen av Hypergene SaaS (inklusive Programvaran och inklusive sådan annan programvara, inklusive Tredjepartsprogramvara, hårdvara och utrustning som är inkluderad i, eller används av Leverantören i samband med, tillhandahållandet av Hypergene SaaS, enligt vad som beskrivs i Tjänstebeskrivningen för Hypergene SaaS).
- 1.6 Leverantörens åtaganden härunder omfattar inte Kundanpassningar. För undvikande av tvivel, tillhandahåller Leverantören inte Support och Underhåll, och erbjuder inte heller några Servicenivåer, avseende Kundanpassningar. Alla åtaganden i detta avseende måste överenskommas som tillhandahållande av Konsulttjänster under en överenskommen Uppdragsbeskrivning.
- 1.7 Support och Underhåll, och Servicenivåerna, tillhandahålls under Avtalad Servicetid (när Leverantörens Servicedesk är öppen).
- 1.8 Leverantörens åtaganden härunder ska inte gälla i den utsträckning som Ansvarsundantag är tillämpliga.
- 1.9 För undvikande av tvivel ska Leverantören tillhandahålla Support och Underhåll också för överenskomna icke-produktionsmiljöer (såsom testmiljöer, sandboxmiljöer och utvecklingsmiljöer). Dock ska Servicenivåerna inte tillämpas i förhållande till sådana icke-produktionsmiljöer.

2. SUPPORT

- 2.1 Leverantörens åtaganden avseende Support inkluderar tillgång till Leverantörens Servicedesk för initiering av Supportärenden (rapportering av Incidenter och initiering av Tjänsteförfrågningar).
- 2.2 För Tjänsteförfrågningar är Leverantörens skyldighet att hantera sådana Tjänsteförfrågningar inom ramen för avgifterna för Hypergene SaaS, begränsad till den maximala volym (antal Tjänsteförfrågningar, eller maximal tid för hantering, såsom tillämpligt) som anges i Tjänstebeskrivningen för Support och Underhåll. Kunden är införstådd med och godkänner att Leverantören har rätt att debitera Kunden separat för hantering av Tjänsteförfrågningar som överstiger de nämnda volymbegränsningarna i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande prisnivåer.
- 2.3 Incidenter kommer att åtgärdas av Leverantören som en del av dennes åtagande att tillhandahålla Underhåll, enligt vad som närmare beskrivs i avsnitt 3 nedan. Tjänsteförfrågningar kommer vanligtvis, beroende på Tjänsteförfrågans karaktär, hanteras genom att tillhandahålla Kunden generellt användarstöd på distans avseende enklare frågor kring användning av Hypergene SaaS. Tjänsteförfrågningar som är förfrågningar om Konsulttjänster kommer att hanteras separat.
- 2.4 Initieringen av Supportärenden ska göras i Leverantörens ärendehanteringssystem, i enlighet med Leverantörens tillämpliga rutiner för Support och Servicedesk, enligt vad som närmare beskrivs i Tjänstebeskrivningen för Support och Underhåll. Supportärenden kommer att hanteras i den ordning de initieras och i enlighet med Servicenivåerna för Responstid enligt beskrivning nedan. Leverantören kommer att prioritera Supportärenden som i avsevärd omfattning påverkar Kundens produktion och/eller administration.

3. UNDERHÅLL (ÅTGÄRDANDE AV INCIDENTER OCH TILLHANDAHÅLLANDE AV ANDRA UPPDATERINGAR)

- 3.1 Leverantören kommer att sträva efter att åtgärda Incidenter genom permanenta rättningar, som kommer att tillhandahållas genom Uppdateringar. Där så är lämpligt och rimligen kan accepteras av Kunden, kan Leverantören alternativt tillhandahålla anvisningar om kringgående av Incidenten, eller andra alternativa lösningar (s.k. workarounds) (som kan komma att ersättas av en permanent rättning senare).
- 3.2 Leverantören kommer att tillhandahålla Uppdateringar när behov uppstår (antingen i anslutning till åtgärdande av Incidenter, eller i enlighet med den generella releaseplan som kommuniceras av Leverantören). Uppdateringarna kommer att installeras av Leverantören i Hypergene SaaS som en integrerad del av Leverantörens åtagande att tillhandahålla Hypergene SaaS. För undvikande av tvivel får Kunden inte neka installation av en Uppdatering i Hypergene SaaS, men får dock (om Kunden har giltiga, objektiva skäl härför) träffa en separat överenskommelse med Leverantören om en fördröjning av installationen under en rimlig tidsperiod.
- 3.3 Leverantören får genomföra Planerat Underhåll som påverkar Tillgängligheten för Hypergene SaaS, enligt vad som närmare beskrivs i Tjänstebeskrivningen för Support och Underhåll.

- 3.4 Leverantörens skyldighet att åtgärda Incidenter inkluderar återställande av Kundens Data från den senast tillgängliga backupen där så behövs. För undvikande av tvivel, ska Leverantören dock inte övrigt vara ansvarig för förlust av data eller rättelse av felaktig data, även om sådan förlust eller defekt har uppstått som en följd av fel i Hypergene SaaS.

4. KUNDENS ÅTAGANDEN

- 4.1 Vid rapportering av Incidenter och initierande av Tjänsteförfrågningar ska Kunden följa de rutiner och processer som närmare beskrivs i Tjänstebeskrivningen för Support och Underhåll.
- 4.2 Kunden ska utse kompetenta kontaktpersoner, enligt vad som närmare beskrivs i Tjänstebeskrivningen för Support och Underhåll. Kunden ansvarar för att all information om Kundens kontaktpersoner är korrekt vid var tid, och ska informera Leverantören vid förändringar avseende kontaktpersoner, exempelvis om viss namngiven person upphört att vara kontaktperson.

5. KLASSIFICERING AV PRIORITET OCH STATUSRAPPORTERING

- 5.1 Supportärenden som rapporteras till Leverantörens Servicedesk tilldelas omedelbart en prioritetsnivå av Leverantören som beskriver hur kritiskt Supportärendet är för Kunden. Beroende på prioritetsnivån, bestäms de tillämpliga Responstiderna och Åtgärdstiderna.
- 5.2 Följande tabell avseende klassificering av prioritetsnivåer gäller för Incidenter:

Prioritet	Exempel på situationer
Kritisk	Hypergene SaaS är helt otillgänglig
Hög	Stora delar av eller kritiska processer i Hypergene SaaS är otillgängliga
Normal	Mindre del av Hypergene SaaS är otillgänglig och det går att arbeta vidare på andra delar
Låg	Hypergene SaaS är helt tillgänglig, workaround finns

- 5.3 Följande tabell avseende klassificering av prioritetsnivåer gäller för Tjänsteförfrågningar:

Prioritet	Exempel på situationer
Hög	Brådskande ärenden

Normal	Ej brådskande ärenden
--------	-----------------------

- 5.4 Prioritetsnivåerna används av Servicedesken för att definiera hur kritiskt Supportärendet är och hur det ska hanteras. Prioriteten används också som grund för att avgöra när och hur Supportärenden ska eskaleras.
- 5.5 Prioritetsnivån bestäms primärt av Leverantörens Servicedesk, men kan, där så behövs, ändras av supportteknikerna i dialog med Kunden.
- 5.6 Status för Supportärendet: Supportärenden som hanteras av Servicedesken har alltid en av fyra möjliga statuskategorier. Dessa statuskategorier framgår av kundportalen.

Ärendestatus	Beskrivning och exempel	SLA-klocka
Open	Nytt eller pågående Supportärende	Igång
On hold	Supportärendet pausat, t.ex. i väntan på Kundens input	Pausad
Resolved	Lösning framtagen. Supportärende redo för stängning av Servicedesk.	Incident åtgärdad och tiden för mätningen av Åtgärdstid stoppas.
Closed	Supportärendet stängs av Servicedesk.	–

- 5.7 För alla Supportärenden sker en omedelbar återkoppling till Kunden när Leverantören har registrerat Supportärendet, när Supportärendet börjar hanteras samt när Supportärendet är åtgärdat. För Supportärenden som klassificerats med prioritetsnivå ”Kritisk” eller ”Hög” sker återkoppling till Kunden med aktuell status för Supportärendet en gång i timmen (under Avtalad Servicetid) till dess att Supportärendet är löst.

6. SERVICENIVÅER: GENERELLT

- 6.1 Servicenivåerna mäts endast under Avtalad Servicetid.
- 6.2 För undvikande av tvivel utgör Servicenivåerna för Åtgärdstid endast målsättningar och är inte garanterade Servicenivåer. Detta då sådan tid är svår att garantera, eftersom åtgärderna kan kräva omfattande utredningar och samarbete med Kunden.

7. SERVICENIVÅER: RESPONSTID OCH ÅTGÄRDSTID

7.1 Responstid (Incidenter och Tjänsteförfrågningar)

a) Följande Responstider gäller för Incidenter:

Prioritet	Responstid (under Avtalad Servicetid)
Kritisk	1 timme
Hög	1 timme
Normal	4 timmar
Låg	8 timmar

b) Följande Responstid gäller för Tjänsteförfrågningar:

Prioritet	Responstid (under Avtalad Servicetid) – användarstöd	Responstid (under Avtalad Servicetid) – förfrågningar om Konsulttjänster
Hög/Normal	4 timmar	8 timmar

7.2 Åtgärdstider (Incidenter och Tjänsteförfrågningar)

a) Följande Åtgärdstider (endast målsättning) gäller för Incidenter:

Prioritet	Åtgärdstid (under Avtalad Servicetid) (endast målsättning)
Kritisk	2 timmar
Hög	2 timmar
Normal	8 timmar
Låg	16 timmar

b) Följande Åtgärdstider (endast målsättning) gäller för Tjänsteförfrågningar:

Prioritet	Åtgärdstid (under Avtalad Servicetid) (endast målsättning) – förfrågningar om generellt användarstöd	Åtgärdstid (under Avtalad Servicetid) (endast målsättning) – förfrågningar om Konsulttjänster
Hög/Normal	8 timmar	5 Arbetsdagar

8. SERVICENIVÅER: TILLGÄNGLIGHET

- 8.1 Leverantören garanterar Tillgängligheten för Hypergene SaaS under Avtalad Servicetid. Tillgängligheten mäts vid den externa anslutningspunkten till Leverantörens (eller dess underleverantörs) datacenter. För undvikande av tvivel kan Kunden nyttja Hypergene SaaS även utanför Avtalad Servicetid (med förbehåll för Planerat Underhåll då Hypergene SaaS temporärt kan vara otillgänglig), men för mätning av Tillgänglighet sker mätningen endast under Avtalad Servicetid.

Tillgänglighet (under Avtalad Servicetid)
99,5 %

- 8.2 Beräkning av Tillgänglighet:

Tillgängligheten beräknas enligt följande:

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{TAS} - \text{AT} - \text{TA}}{\text{TAS}} \times 100$$

TAS-TA

TAS = Totalt Avtalad Servicetid (under relevant kalendermånad)

AT = Avbrottsstid (dvs. tid då Hypergene SaaS inte är tillgänglig, och detta inte beror på ett Tillåtet Avbrott)

TA = Tillåtna Avbrott (att exkluderas när Tillgängligheten beräknas)

TAS, AT och TA beräknas i hela minuter.

- 8.3 För att mäta Tillgängligheten kommer Leverantören att löpande genomföra Tillgänglighetstester, och kan rapportera detta till Kunden där så behövs. Vidare kommer alla typer av störningar, händelser eller Incidenter som påverkar Tillgängligheten dokumenteras av Leverantören och sådan dokumentation kommer att på begäran göras tillgänglig för Kunden.

9. ANSVAR

För det fall att Leverantören misslyckas upprätthålla garanterade Servicenivåer (men för undvikande av tvivel, inte Servicenivåer som enbart är målsättningar) kan

Leverantören, efter eget gottfinnande och beroende på felets art och andra relevanta omständigheter, bevilja Kunden en skälig och tidsbegränsad prisreduktion av de tillämpliga avgifterna för Hypergene SaaS (avseende den månad då Servicenivån inte uppfyllts). Sådan kompensation kommer att vara den enda ersättningen som betalas till Kunden i händelse av att Servicenivåerna inte uppfylls.

10. DEFINITIONER

I detta Servicenivåavtal ska följande begrepp ha nedanstående innebörd.

“Ansvarsundantag”	avser följande undantag från Leverantörens skyldighet att åtgärda Incidenter och upprätthålla Tillgänglighet: (a) Planerat Underhåll; (b) Force Majeure; (c) fel, defekter, förseningar eller störningar orsakade av Kunden eller dess Användare (inklusive fel hänförliga till Kundens programvara, hårdvara eller utrustning, inklusive att Kunden inte följer Leverantörens anvisningar om användning av Hypergene SaaS); (d) fel, defekter, förseningar eller störningar i en Kundanpassning eller orsakade av en Kundanpassning; (e) samtliga fel, defekter, förseningar eller störningar orsakade av tredje parts kommunikationsnätverk eller utrustning, eller som i övrigt orsakas av tredje part eller en omständighet som tredje part ansvarar för; eller (f) samtliga fel, defekter, förseningar eller störningar orsakade av Skadlig Kod, förutsatt att Leverantören har vidtagit lämpliga säkerhetsåtgärder för att förhindra sådan Skadlig Kod.
“Arbetsdag”	avser måndag – fredag (undantaget helgdagar i Leverantörens land).
“Avbrottstid”	avser den tid (uttryckt i minuter) under en kalendermånad när Hypergene SaaS inte är Tillgänglig för Användare, exklusive Tillåtna Avbrott. Avbrottstid mäts från tidpunkten när (a) Incidenten registreras i Leverantörens Servicedesksystem efter korrekt rapportering av Kunden enligt vad som närmare beskrivs i detta SLA, och/eller (b) störningen i Tillgängligheten upptäcks av Leverantören genom automatisk detektering eller liknande, och till dess att Hypergene SaaS är Tillgänglig igen.

“Avtalad Servicetid”	avser kl. 8:00 – 17:00 CET på en Arbetsdag.
“Incident”	har den betydelse som anges i de Allmänna Affärsvillkoren.
“Planerat Underhåll”	avser planerat underhåll av Hypergene SaaS, enligt vad som meddelas av Leverantören på förhand.
“Responstid”	avser den faktiska tiden, under Avtalad Servicetid, från att ett Supportärende öppnas till dess att Kunden meddelas att arbete med Supportärendet har börjat.
“Servicedesk”	avser Leverantörens servicedesk för tillhandahållande av Support.
“Servicenivåavtal” eller “SLA”	avser detta Leverantörens servicenivåavtal, som finns tillgängligt på www.hypergene.com/terms och som ska gälla för Leverantörens tillhandahållande av Support och Underhåll under Avtalet.
“Servicenivåer”	avser de servicenivåer för tillhandahållandet av Support och Underhåll enligt detta Servicenivåavtal.
“Supportärende”	avser en förfrågan om Support som antingen är en Incident eller en Tjänsteförfrågan.
“Tillgänglighet”	avser att Hypergene SaaS är tillgänglig för Användare enligt vad som anges häri.
“Tillåtet Avbrott”	avser den tid (uttryckt i minuter) under en kalendermånad som ska vara exkluderad från beräkningen av Tillgänglighet och som beror på ett Ansvarsundantag.
“Tjänsteförfrågan”	avser en förfrågan om assistans avseende Hypergene SaaS som inte är en Incident och som antingen är en förfrågan om generell assistans eller en förfrågan om Konsulttjänster.
“Total Avtalad Servicetid”	avser den totala mängden timmar av Avtalad Servicetid (uttryckt i minuter) under en kalendermånad.
“Uppdateringar”	avser nya releaser, versioner, uppdateringar, felrättningar och buggfixar avseende Programvaran eller andra delar av Hypergene SaaS, och som tillhandahålls som en del av Underhållet.

“Åtgärdstid”	avser den tid (målsättning endast), under Avtalad Servicetid, från och med det att ett Supportärendet öppnas till att en lösning till Supportärendet (permanent lösning eller en workaround) tillhandahålls Kunden.
----------------------------	--