

1 Förhållande till andra avtalsdokument

1.1 Dessa Särskilda Villkor ("SLA") utgör en integrerad del av Biometrias och Kundens avtal enligt vad som anges i Ramavtal och Biometrias Allmänna Villkor. Bestämmelser däri ska äga tillämpning också för detta SLA och Biometrias tillhandahållande av tjänster i enlighet med detta SLA.

1.2 Detta SLA reglerar Biometrias och Kundens relation i den utsträckning annat inte anges i Ramavtal eller Biometrias Allmänna Villkor och

- (a) Biometria tillhandahåller Programvarutjänst;
- (b) i den mån Parterna har avtalat att detta SLA ska tillämpas; eller
- (c) i övrigt i den mån Biometria hänvisat till detta SLA i andra Avtalsdokument, exempelvis Tjänstespecifikationer.

2 Definitioner

2.1 Begrepp som definieras i Ramavtalet eller Biometrias Allmänna Villkor ska ha motsvarande innebörd i detta SLA.

2.2 Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbart föranleder annat ska följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan.

Anslutningspunkt

Den punkt eller de punkter där Biometria ansluter Programvarutjänst till ett elektroniskt kommunikationsnät, om inget annat har avtalats.

Avbrottstid

Den tid inom Avtalad Servicetid som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåtna Avbrott. Avbrottstid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporteras enligt punkten 5 till dess tjänsten är Tillgänglig. Vid fastställande av Tillgänglighet enligt vad som anges nedan ska i Avbrottstid inte räknas tid för sådana avbrott som Biometria inte ansvarar för enligt punkten 7.

Avtalad Servicetid

Den tid då de avtalade servicenivåerna mäts. I avsaknad av angiven tid i avtalet är Avtalad Servicetid helgfri dag måndag till fredag 8.00-17.00 samt 8.00-12.00 dag före helgdag.

Tillåtna Avbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna Avbrott:

(a) planerad service och underhåll som Kunden aviseras om minst 3 veckor i förväg,

eller

(b) annat avbrott på begäran av Kund eller med Kundens godkännande.

Antal Tillåtna Avbrott avseende punkten (a) ska, om annat inte överenskommits, inte överstiga två tillfällen per månad och maximal tid för ett sådant avbrott är 24 timmar.

Tillgänglighet

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$\text{Tillgänglighet(\%)} = \frac{\text{AS-TB-AB}}{\text{AS-TB}} \times 100$$

AS= Avtalad Servicetid

TB = Tillåtna Avbrott i tid

AB= Avbrottstid

Ett exempel på tillämpningen framgår nedan:

Avtalad Servicetid (AS) är för månaden 20 vardagar x 9 timmar = 180 timmar.

Tillåtna Avbrott i tid (TB) är 4 timmar.

Avbrottstid (AB) = avbrott är 3 timmar varav den tid som Biometria inte ansvarar för enligt punkten 0 är en timme. AB blir då 2 timmar.

Tillgänglighet enligt formeln är:

$$\frac{180-4-2}{180-4} = 98,86\%$$

3 Avtalad Servicenivå

3.1 Biometrias servicenivåer för respektive tjänst anges på Biometrias Webbplats. Servicenivå avser den Tillgänglighet, eller i övrigt den tid och/eller den omfattning som Biometria åtagit sig att leverera en specifik tjänst.

3.2 Avtalad servicenivå för tjänsten mätt per kalendermånad anges enligt Tjänstespecifikationen för tjänsten eller enligt den av Kunden avropade nivån av

Biometrias servicenivåer. Avropar Kunden en ändrad servicenivå så träder den i kraft kalendermånaden efter Avropet då ändring gjordes.

3.3 Den avtalade servicenivån ska börja gälla från då aktuell tjänst är tillgänglig för Kunden.

4 Mätning av Servicenivå

4.1 Om och när Biometria har implementerat verktyg för att mäta den avtalade servicenivån meddelas detta på Biometrias Webbplats.

4.2 Såvida inte annat anges avseende tjänsten mäts den avtalade servicenivån per kalendermånad.

4.3 Mätpunkten för Tillgänglighet av Programvarutjänst ska, om annat inte framgår av Ramavtalet, vara vid Anslutningspunkten.

4.4 För Biometrias åtagande inom Mätningstjänster för drift av Biometrias utrustning, eller i förekommande fall Extern Utrustning, som finns placerad i Kundens lokaler ska mätpunkten vara där utrustningen i fråga är åtkomlig från det lokala nätverk hos Kunden som utrustningen är fysiskt anknuten till och/eller vid Anslutningspunkten för Extern Utrustning.

5 Rapportering av ett avbrott

5.1 Registrering av avbrott sker genom kundens felanmälan enligt punkten 5.2 eller efter Biometrias upptäckt.

5.2 Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Kunden ska efter bästa förmåga lämna en relevant beskrivning av felet i felanmälan samt vid behov visa hur fel i tjänsten yttrar sig. Felanmälan ska även innehålla kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda system eller berörd applikation.

6 Uppföljning

Biometria ska på begäran av Kunden, för varje avtalad mätperiod tillställa kundens kontaktperson eller av denne anvisad person en redovisning av faktisk servicenivå baserad på gjorda felanmälningar. Sådan begäran ska lämnats av Kunden senast två månader från utgången av aktuell mätperiod.

7 Avbrott Biometria inte ansvarar för

Biometria svarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå om detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter:

- (a) fel i Biometrias programvara som utgör tredjepartsprodukt och som Biometria inte kan avhjälpa trots att Biometria på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå felet;
- (b) omständighet utanför Biometrias ansvarsområde för tjänsten som t.ex. brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som Biometria inte uttryckligen tagit ansvar för;
- (c) omständighet som anges i punkten [17.3] i Biometrias Allmänna Villkor, eller som i annat Avtalsdokument undantagits från Biometrias ansvar.

8 Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

8.1 Understiger faktisk servicenivå avtalad servicenivå för tjänsten har Kunden rätt till prisavdrag med på Biometrias Webbplats angiven procent av den månatliga avgiften för berörd tjänst, om annat inte överenskommits.

8.2 Kunden ska för att inte förlora sin rätt till prisavdrag framställa anspråk på prisavdrag senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månadsrapport som lämnats enligt punkt 6.

8.3 Biometria ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer enbart enligt villkoren i detta SLA.