

# Avtal för Servicenivå (SLA)

## 1. Omfattning

Detta servicenivåavtal (SLA) bifogas användarvillkoren för HubS och definierar Leverantörens åtaganden gällande underhåll, support och löpande tjänsteleverans för den applikationsprogramvara och de tjänster som anges i huvudavtalet. SLA:t omfattar **endast** den kontinuerliga driften av den avtalade tjänsten. Exempelvis ingår inte Kundens egen IT-miljö, internetuppkoppling eller externa anslutningar/integrationer (såsom anslutning till nationella SDK-infrastrukturen) i detta SLA, då dessa hanteras i separata avtal eller ligger utanför Leverantörens kontroll.

Om huvudavtalet upphör att gälla av någon anledning medan detta SLA fortfarande är i kraft, ska relevanta bestämmelser i huvudavtalet fortsätta att tillämpas på detta SLA till dess att SLA:t löper ut eller skriftligen avslutas. Ändringar av detta SLA ska göras skriftligen och godkännas av båda parter för att vara giltiga.

## 2. Definitioner

Om inte annat definieras i detta SLA, ska termer ha den betydelse som anges i huvudavtalet. Nedan följer vissa definitioner som används i detta SLA:

- **Ärende:** En rapporterad avvikelse, funktionsstörning eller annat problem relaterat till den tillhandahållna programvaran eller tillhörande tjänst (inklusive administrationsverktyg), som medför att programvaran eller tjänsten inte fungerar enligt överenskommen specifikation.
- **Omfattning av mjukvara och tjänster:** De applikationer och tjänster som omfattas av detta SLA, enligt vad som definieras i huvudavtalet.
- **Leverantörens supportportal:** Den portal och tillhörande supportfunktion som Leverantören tillhandahåller för Kundens supportärenden. Supportportalen utgör kontaktpunkt för att rapportera och följa upp ärenden, i enlighet med detta SLA.

Övriga begrepp och roller (t.ex. Kund, Leverantör, underleverantör) definieras i huvudavtalet.

### 3. Supporttjänster

Leverantören ska tillhandahålla följande supporttjänster till Kund för att underlätta användning och säkerställa åtgärd av eventuella fel:

- **FAQ/kunskapsdatabas:** Leverantören erbjuder via sin supportportal uppdaterad information om kända ärenden, lösningsförslag på vanligt förekommande problem samt operativa råd för användning av tjänsten. Kunden bör konsultera denna FAQ och kunskapsdatabas som första steg vid felsökning.
- **Supportportal (ärendehantering online):** Om problemet kvarstår eller är av sådant slag att det inte löses via FAQ, kan Kund registrera ett supportärende i Leverantörens supportportal. Där ges möjlighet att beskriva problemet och skicka med relevant information. Leverantörens supportpersonal övervakar portalen och hanterar inkomna ärenden enligt detta SLA.
- **Telefonsupport:** Om ärendet är brådskande eller inte kan rapporteras via portalen, erbjuder Leverantören även telefonsupport inom angivna öppettider. Telefonsupporten är avsedd för att hjälpa till med akuta ärenden eller om portal/FAQ inte är tillgängliga eller tillräckliga för att lösa problemet.

**Undantag:** Supporttjänster enligt detta avtal omfattar inte problem som orsakats av fel i Kundens egna system, utrustning, nätverksuppkoppling eller programvara som inte utgör en del av den avtalade tjänsten. Leverantören ansvarar heller inte för support av tredjepartsprodukter utanför tjänstens omfattning. I den mån felorsaken kan härledas till sådan extern faktor ligger det utanför SLA:ts supportåtagande.

### 4. Leverantörens ansvar

Vid fullgörandet av detta SLA ska Leverantören tillhandahålla:

- **Professionell support:** Utföra samtliga support- och underhållstjänster enligt detta SLA med yrkesmässig skicklighet, omsorg och i enlighet med branschpraxis. Leverantörens personal ska ha nödvändig kompetens för att hantera Kundens ärenden och sträva efter snabb och korrekt problemlösning.

- **Stöd för aktuella versioner:** Ge support för programvaruversioner som stöds enligt avtalet. Om Kund använder en version av programvaran som är inom ramen för Leverantörens supportpolicy (t.ex. senaste versionen eller föregående större version), ska felavhjälpning och assistans tillhandahållas för denna. Leverantören har rätt att hänvisa Kund till uppgradering om ett problem beror på användning av en utfasad eller ej längre supporterad version.
- **Uppgraderingar och dokumentation:** Tillhandahålla tillgängliga uppgraderingar, förbättringar och uppdaterad dokumentation för programvaran. Sådana uppgraderingar och uppdateringar ska göras tillgängliga för Kunden (t.ex. via supportportalen eller annan överenskommen kanal) när de släpps, förutsatt att de ingår i Kundens avtalade tjänst. Leverantören ska informera Kund om väsentliga uppdateringar i enlighet med avsnitt 7 nedan.

*Observera att Leverantören även ansvarar för att eventuella underleverantörer (t.ex. driftleverantör) uppfyller de servicenivååtaganden som påverkar Kunden, enligt avsnitt 6.*

## 5. Ärendehantering (Incident Management)

Detta avsnitt beskriver processen för hantering av supportärenden från rapportering till avslut:

### 5.1 Kontaktvägar för support

Kund kan anmäla ärenden och få support genom följande kanaler:

- **Supportportal:** Primär kontaktväg där Kund registrerar ärenden online dygnet runt. Portalen är bemannad under supporttider (se nedan) och ärenden i portalen hanteras i turordning efter prioritet.
- **E-post:** Alternativt kan ärenden mailas till Leverantörens supportadress (t.ex. support@itsl.se) om portal inte kan användas. Dessa ärenden loggas då i supportportalen av Leverantören.
- **Telefon:** För brådskande ärenden av hög prioritet eller vid portalens oåtkomlighet kan Kund kontakta support via telefon under supportens öppettider. Telefonnummer och kontaktuppgifter till supporten finns angivna i avtalet eller på supportportalen.

## 5.2 Supporttider och tillgänglighet

Leverantörens supportpersonal finns tillgänglig för att påbörja ärendehantering helgfria vardagar kl. **08:00-17:00** (svensk tid, CET/CEST). Ärenden kan visserligen registreras dygnet runt via portalen eller e-post, men ärenden som inkommer **utanför** ordinarie öppettider kommer att anses mottagna kl. 08:00 nästföljande arbetsdag. Svenska helgdagar och helgdagsaftnar räknas inte som ordinarie arbetsdagar och supporten är då stängd om inte annat avtalats.

## 5.3 Identifiering och rapportering av ärende

När Kunden rapporterar ett ärende ska en tydlig beskrivning av problemet och dess symtom inkluderas, gärna med information om påverkan (t.ex. antal berörda användare, affärskritikalitet) och, om möjligt, steg för att återskapa felet. Kunden registrerar ärendet via supportportalen eller e-post enligt ovan.

- **Bekräftelse:** Leverantören åtar sig att bekräfta mottagandet av ärendet och tilldela ett unikt ärendenummer **inom en arbetsdag** (normalt inom 24 timmar under supporttider) efter att ärendet mottagits. Bekräftelse sker via elektronisk post eller via portalen. Bekräftelsen inkluderar ärendenummer och en första klassificering av ärendet (prioritet/severitet).

## 5.4 Prioritering och svarstider

Alla inkommande ärenden klassificeras av Leverantören utifrån allvarlighetsgrad och påverkan, för att säkerställa korrekt prioritering och uppföljning. Generellt används följande prioriteringsnivåer som utgångspunkt:

- **Prioritet 1 (Kritisk) - Beskrivning:** Hela tjänsten eller centrala funktioner ligger nere eller är kraftigt störda, utan möjlig workaroud. Majoriteten av användarna påverkas och verksamheten står stilla. **Exempel:** Totalt driftstopp, ingen kommer åt systemet. **Initial respons:** Åtgärd påbörjas omedelbart (senast inom 1-2 timmar under supporttid). **Målsatt åtgärdstid:** Så snart som möjligt, helst inom 8 timmar. Fortlöpande arbete sker tills felet är avhjälpd eller en tillfällig lösning finns. Eskalering till beredskap eller driftsleverantör sker om nödvändigt för att minimera avbrottstiden.
- **Prioritet 2 (Hög) - Beskrivning:** Allvarlig funktionsnedsättning för en större grupp användare eller en kritisk funktion, men tjänsten är delvis brukbar. Ingen enkel workaroud finns.

**Exempel:** Väsentlig modul eller funktion (t.ex. filöverföring eller autentisering) fungerar inte för flera användare. **Initial respons:** Inom 4 timmar under supporttid. **Målsatt åtgärds tid:** Problemidentifiering och arbete påbörjas samma dag som det rapporteras. Åtgärd eller workaroud försöker tillhandahållas inom 1-2 arbetsdagar.

- **Prioritet 3 (Medel) - Beskrivning:** Begränsad påverkan på verksamheten. En enskild funktion är felaktig för vissa användare, men det finns en känd workaroud eller problemet är inte kritiskt för daglig drift. **Exempel:** Enstaka användare har problem med en icke-kritisk del av tjänsten, eller en kosmetisk bugg. **Initial respons:** Inom nästa arbetsdag. **Målsatt åtgärds tid:** Felet åtgärdas genom ordinarie supportprocess, exempelvis inom 5 arbetsdagar eller i nästkommande patch/uppdatering beroende på komplexitet.
- **Prioritet 4 (Låg) - Beskrivning:** Minimal påverkan eller allmänna frågor. Påverkar inte funktionalitet nämnvärt. **Exempel:** Förfrågningar om användning, mindre estetiska fel, förslag på förbättring. **Initial respons:** Inom 2 arbetsdagar. **Målsatt åtgärds tid:** Enligt överenskommelse eller vid kommande planerad release. Sådana ärenden hanteras som låg prio och kan åtgärdas i den normala utvecklingsplanen.

*Notera:* Tider ovan är målsättningar. Leverantören ska göra rimliga ansträngningar för att möta dessa svarstider. Om ett ärende kräver längre tid för lösning ska Kunden hållas informerad om status och förväntad tidplan. Vid behov av eskalering (t.ex. vid utebliven framdrift på ett kritiskt ärende) ska Leverantören eskalera internt och/eller till underleverantör samt informera Kundens kontaktperson enligt avtalad eskaleringsprocess.

## 5.5 Ärendets uppföljning och avslut

Efter att ett ärende registrerats och bekräftats med ärendenummer, påbörjar Leverantören en analys och felsökning. Vid behov sker detta i samråd med Kunden (t.ex. för att samla in ytterligare information eller för tester).

Ett ärende anses vara **lösts** och kan avslutas när tjänsten återställts och fungerar enligt relevant specifikation **eller** när Leverantörens support och Kund gemensamt kommer överens om en alternativ lösning eller åtgärd. Detta kan inkludera att en temporär workaroud har

implementerats som gör att Kunden kan fortsätta använda tjänsten på avsett sätt i väntan på en permanent korrigerings.

När lösning har implementerats meddelar Leverantören Kunden att ärendet är åtgärdat. Kunden ska bekräfta att problemet är löst eller meddela om det kvarstår. Om inget annat hörs inom skälig tid efter att en lösning levererats, kan ärendet komma att stängas av Leverantören. Leverantören dokumenterar lösningen och orsaken till problemet (om känt) i sin ärendelogg. Avslutade ärenden inklusive åtgärdsbeskrivning finns tillgängliga för Kund via supportportalen som referens för framtiden.

## 6. Tjänstens tillgänglighet (Service Availability)

Leverantören garanterar att tjänsten har en **tillgänglighet** på minst **99,5%** under avtalad driftstid. Om inget annat anges innebär detta att tjänsten ska vara tillgänglig dygnet runt, alla dagar, med högst 0,5% oplanerad nedtid. (En tillgänglighet på 99,5% motsvarar ungefär max **3 timmar 40 minuter** oplanerat avbrott per månad.) Tillgängligheten beräknas per kalendermånad och avser Leverantörens tjänsteplattform i drift.

För beräkning av tillgänglighet gäller att **planerade servicefönster** för underhåll och uppgraderingar som aviserats i förväg inte räknas som nedtid. Leverantören ska sträva efter att förlägga planerat underhåll till tider utanför normal kontorstid eller till tidpunkter som överenskommit med Kund för att minimera påverkan. Sådana planerade avbrott ska meddelas Kund i god tid (minst 5 arbetsdagar i förväg eller enligt vad som anges i avsnitt 7 för större uppdateringar).

Leverantören använder en extern underleverantör för drift av den tekniska infrastrukturen. Leverantören ansvarar för att underleverantören uppfyller motsvarande tillgänglighetsåtagande. Det innebär att underleverantörens SLA-åtaganden för drift och nätverk speglar minst samma nivå av tillgänglighet (99,5%) som utlovas i detta avtal. **Underleverantörens SLA-dokument** (med detaljer om driftåtaganden) kan bifogas som bilaga och gäller i tillämpliga delar för denna tjänst. Skulle underleverantören brista i sitt åtagande som påverkar Kundens tjänst, ansvarar Leverantören gentemot Kunden enligt detta SLA som om felet vore Leverantörens eget.

Eventuella undantag från tillgänglighetsgarantin inkluderar force majeure-händelser eller omständigheter utanför Leverantörens kontroll (t.ex. allmänna internetstörningar, strömavbrott hos Kund, cyberattacker som inte rimligen kunnat förhindras, etc.), i enlighet med huvudavtalets bestämmelser om befrielsegrunder. Avbrott orsakade av Kundens egna system eller handhavande fel omfattas inte av tillgänglighetsgarantin.

## 7. Uppdateringar av tjänsten

För att upprätthålla tjänstens kvalitet och säkerhet kommer Leverantören att genomföra uppdateringar av tjänsten enligt följande indelning: **Major**, **Minor** och **Patch**-uppdateringar:

- **Major release (huvudversion):** Större uppgradering av tjänsten som kan introducera betydande ny funktionalitet, förändringar eller förbättringar. Major releases planeras i förväg och kommer att **aviseras minst 4 veckor i förväg** innan de genomförs i produktion. En ny Major-version av programvaran kommer att vara bakåtkompatibel med föregående Major-version, så att Kundens användning inte abrupt störs. Vid Major-uppdateringar kan kortare planerade avbrott behöva ske; sådana avbrott kommuniceras som en del av aviseringen.
- **Minor release (mindre version):** Mindre funktionsuppdateringar eller förbättringar som oftast inte påverkar grundläggande kompatibilitet. Minor updates aviseras normalt **minst 4 veckor i förväg** (eller kortare, enligt överenskommelse) om de innebär någon märkbar förändring för användaren eller eventuell kort nedtid.
- **Patch (korrigeringsuppdatering):** Mindre uppdateringar för att åtgärda fel (buggar), säkerhetsluckor eller göra smärre justeringar. Patchar kan vid kritiska behov implementeras **utan längre framförhållning** för att snabbt avhjälpa problem, dock strävar Leverantören efter att informera Kund i förväg om patchen medför avbrott eller förändringar. I de flesta fall sker patch-uppdateringar utan märkbar påverkan för användaren och utan driftstopp.

Leverantören ska tillhandahålla relevanta versionsmeddelanden eller release notes i samband med uppdateringar, så att Kund kan ta del av information om nya funktioner, förändringar eller bugggrättningar. Efter större uppdateringar uppdaterar Leverantören också eventuell dokumentation/manualer för tjänsten och gör dessa tillgängliga för Kund (exempelvis via supportportalen).

## 8. Språk och kommunikation

Om inte annat särskilt avtalats mellan parterna, ska all kommunikation mellan Kund och Leverantör avseende support och ärenden under detta SLA ske på **svenska eller engelska**.

Supportärenden kan rapporteras och hanteras på svenska, och teknisk dokumentation och korrespondens finns tillgänglig på svenska. Vid behov av engelska (t.ex. för viss teknisk dokumentation eller kommunikation med underleverantör) kan delar av supporten ske på engelska, dock alltid med hänsyn till Kundens önskemål.

Leverantören förbinder sig att i kontakter med Kundens representanter använda ett tydligt och professionellt språk. Skriftlig kommunikation, inklusive avtalsmeddelanden, felrapporter och statusuppdateringar, sker via e-post eller via supportportalen. Vid kritiska incidenter som påverkar många användare eller vid allvarliga driftstörningar ska Leverantören även aktivt informera utsedda kontaktpersoner hos Kund via telefon och/eller sms utan dröjsmål, utöver portaluppdateringar, för att säkerställa att Kund hålls informerad.