

itm8 Sverige AB

---

# Servicenivåer och kvalitetsmål

Service Delivery Framework - Enterprise

# Innehållsförteckning

1	Inledning	2
2	Service Delivery Framework	2
3	Klassificering av ärenden	4
4	Servicenivåer	7
5	Kvalitetsmål	8
6	Avvikelse och vite	9
7	Parternas ansvar	12

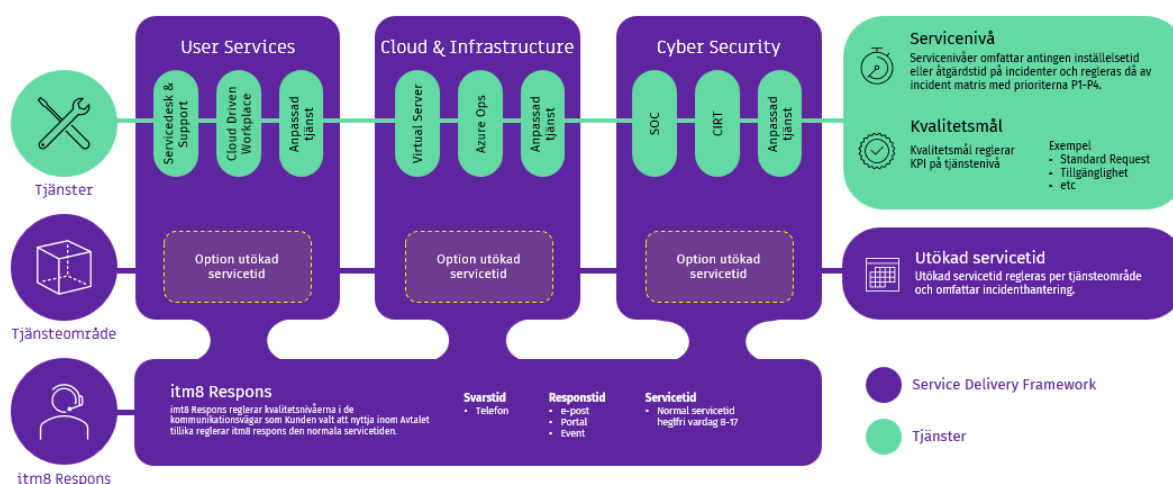
## 1 Inledning

Denna avtalsbilaga beskriver Servicenivåerna för de ingående Tjänsterna tillika reglerar de villkor för servicenivåer och avvikelser som kan komma vara en del av itm8 Sverige och Kundens överenskommelse.

Denna bilaga skall endast ses som en del av den fullständiga regleringen avseende Servicenivåer, tjänstespecifika villkor regleras i dess Tjänstebeskrivning och generella villkor regleras i de allmänna bestämmelserna.

## 2 Service Delivery Framework

itm8s leveransmodell definieras i tre nivåer. **itm8 Respons**, **Tjänsteområde** och **Tjänster** enligt nedan bild.



### 2.1 itm8 Respons

itm8 Respons utgör den grundläggande kvalitetsnivån till Kunden oaktat den eller de leverabler som Kunden avropar från itm8.

itm8 Respons reglerar kvalitetsnivåerna i de kommunikationsvägar som Kunden valt att nyttja inom Avtalet tillika reglerar itm8 Respons den normala servicetiden.

### 2.1.1 Svarstid

Med svarstid menas att Kunden skall få kontakt med och prata med en fysisk person på Servicedesk, som kommunicerar på svenska eller i förekommande fall, på engelska. Kontakten skall etableras inom nedan definierade tider och i angiven procentenhet av fallen. Mätperioden är per kalendermånad.

Kommunikationsväg	Svarstid	Beräkningsgrund
Telefoni	30 sekunder	70%

### 2.1.2 Responstid

Responstid är den tid det maximalt får ta från tidpunkten då en förfrågan nått itm8 till dess att Kunden får kännedom om att deras förfrågan har tagits emot och registreras som ett ärende. Responsen skall utföras inom nedan definierade tider och i angiven procentenhet av fallen. Mätperioden är per kalendermånad.

Kommunikationsväg	Svarstid	Beräkningsgrund
E-post	15 minuter	90%
APL Portal	15 minuter	90%

## 2.2 Tjänsteområden

Ett tjänsteområde är en logisk indelning av itm8s tjänstekatalog. **User Services, Cloud & Infrastructure** och **Cyber Security** är tre exempel på tjänsteområden. Indelningens syfte är att gruppera liknande tjänster med varandra och på så sätt definiera servicetid per område.

### 2.2.1 Servicetid

Kunden kan avropa **Normal servicetid** eller **Utökad servicetid** inom respektive tjänsteområde.

Normal servicetid gäller inom itm8 Respons och utgör grunden för övriga leverabler som överenskommes som en del av itm8s åtagande.

Utökad servicetid regleras för vardera tjänsteområde.

Servicetid	Omfattning
Normal servicetid	Helgfria vardagar 08.00-17.00
Utökad servicetid	Alla dagar 00.00-24.00

## 2.3 Tjänster

itm8s Tjänster är en aktivitet eller funktion som tillför värde till Kunden. Tjänsterna som avses och berörs inom ramen för denna avtalsbilaga är endast fördefinierade Tjänster s.k. Standardtjänster.

Tjänsterna omfattas av servicenivåerna **inställelse** eller **åtgärdstid** på Incidenter.

Tjänsterna kan även omfattas av ett eller flera kvalitetsmål, exempelvis tillgänglighet eller etableringstid på en Standard Request. Sådana kvalitetsmål regleras för varje Tjänst.

### 3 Klassificering av ärenden

itm8 arbetar grundläggande med den s.k. Best Practice som beskrivs i ramverket ITIL. Vidare tillämpar itm8 det viktiga know-how som vi, över tiden, besitter som vidare byggstenar på nämnda ramverk.

Syftet med processerna är att möjliggöra ett kontrollerat processflöde för en kvalitativ och effektiv hantering av ärende.

Nedan finns en översikt av de ärendetyper som regleras i denna avtalsbilaga.

Ärendetyp	Process	Kommentar	Mätning
Incident	Incident Management	Felavhjälpning	Åtgärdstid eller Inställelsetid
Standard Request	Request Management	Fördefinierade beställningar	Etableringstid
Assistance	Request Management	Allmän begäran om assistans. Ej fördefinierad.	Inställelsetid

#### 3.1 Incident Management

En Incident definieras som en oplanerad driftstörning eller försämring av en av itm8s tjänsteleveranser. Störningens grad och påverkan är inte väsentlig för huruvida det är en incident eller ej, utan detta tas hänsyn till i prioriteringen av incidenten.

##### 3.1.1 Incidentens lösning

Så länge en störning består eller Tjänstens leverans är försämrad så pågår incidenten. När störningen övergått till normal funktion eller när leveransen av Tjänsten är återställd är incidenten löst, oaktat vad lösningen bestod utav.

##### 3.1.2 Prioritet

För att bestämma vilken inställelse eller åtgärdstid som ska gälla i det enskilda fallet behöver en incident tilldelas en prioritet.

Prioriteten viktas genom en sammanvägning av påverkan och skyndsamhet. itm8 prioriterar incidenter efter hur Kundens verksamhet påverkas av incidenten. Behörig beställare inom Kundens verksamhet har rätt att begära att itm8 ska justera prioritet på en incident. Det är Kunden som dock är ansvarig för att en sådan justering är rimlig och relevant i relation till incidentens natur. Felaktiga prioriteringar från Kundens sida kan komma medföra ekonomisk påverkan och i förekommande fall även avtalsmässigt behov av justering.

Nivå av prioritering görs efter en prioriteringsskala, se 3.1.4.

## 3.1.3 Påverkan

Tabellen nedan definierar kategorierna för **påverkan**.

Kategori	Definition
<b>Kritisk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Har allvarlig ekonomisk inverkan/risk och/eller påverkar merparten av användarna eller samtliga användare.</li> <li>Avbrottet har mycket stor inverkan på verksamheten och/eller merparten av användarnas möjlighet att använda nödvändiga funktioner för att utföra sitt arbete.</li> </ul>
<b>Hög</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allvarliga fel som har betydande ekonomisk inverkan/risk och/eller påverkar en betydande del av användarna eller ett område.</li> <li>Problemet har stor inverkan på verksamheten och/eller merparten av användarna som dock kan utföra delar av sitt arbete.</li> </ul>
<b>Medel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Har begränsad ekonomisk inverkan/risk och/eller påverkar enskilda användares möjlighet att utföra sitt arbete.</li> <li>Funktioner för att utföra vissa användares arbetsuppgifter kan inte användas. Konsekvenserna är dock inte verksamhetskritiska.</li> </ul>
<b>Låg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Låg eller oväsentlig ekonomisk påverkan/risk och berör enskilda användares arbetsuppgifter.</li> <li>Tillstånd som medför icke önskvärda situationer då servicesituationen inte är optimal, tillfällig lösning finns.</li> </ul>

## 3.1.4 Skyndsamhet

Tabellen nedan definierar kategorierna för **skyndsamhet**.

Kategori	Beskrivning
<b>Kritisk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ett omedelbart behov</li> <li>Påverkan kommer att eskalera snabbt.</li> <li>Ingen workaround finns tillgänglig</li> <li>Ingen eller reducerad tillgänglighet alt. säkerhetsintrång.</li> </ul>
<b>Hög</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ett behov inom timmar.</li> <li>Påverkan kommer att eskalera långsamt.</li> <li>Ingen workaround finns tillgänglig.</li> <li>Kraftigt reducerad funktionalitet.</li> </ul>
<b>Medel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ett behov inom dagar.</li> <li>Påverkan kommer kanske att eskalera.</li> <li>En workaround finns tillgänglig.</li> <li>Reducerad funktionalitet.</li> </ul>
<b>Låg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ett behov inom en/två veckor eller mer.</li> <li>En workaround finns tillgänglig.</li> </ul>

### 3.1.5 Prioritering

Tabellen nedan redovisar prioritering som baseras på påverkan (3.1.2) och skyndsamhet (3.1.3). Resultatet av viktningen kan sedan fastställas till prioritetsnivåerna, P1- P4.

		Påverkan			
		Kritiskt	Hög	Medel	Låg
Skyndsamhet	Kritiskt	P1	P1	P2	P3
	Hög	P1	P2	P3	P3
	Medel	P2	P3	P3	P4
	Låg	P3	P3	P4	P4

## 3.2 Request Management

Request Management hanterar de avrop, beställningar och hjälp-förfrågningar som itm8 utför åt sina kunder. Hanteringen kan omfatta allt från förändringsprojekt till mindre förfrågningar om assistans till ett digitalt avrop från en fördefinierad tjänstekatalog. Förfrågningar hanteras inom ramen för någon av nedan två definierade ärendetyper.

### 3.2.1 Standard Requests

Standard Request är fördefinierade beställningar som görs digitalt via APL-portalen. Standard Request kan omfattas av en servicenivå i tid s.k. etableringstid.

Detta är den förespråkade metoden för beställningar då godkännandeflöden är definierade, förväntningar är tydliga och en verklig effektivitet kan uppnås. Beställaren hålls informerad via APL-portalen samt via mail under hela beställningens löptid.

itm8 definierar Standard Requests kopplat till vår tjänsteleverans. Dessa riktar sig primärt till Kundens IT-beställare och berör i huvudsak infrastrukturella beställningar.

Kund kan definiera en egen tjänstekatalog med beställningar som riktar sig gentemot den egna verksamhetens medarbetare. Återkommande beställningar i en egen tjänstekatalog kan med flera vara onboarding, arbetsplats, behörigheter och kringutrustning. För denna typ av beställningar skall en överenskommen etableringstid fastställas.

### 3.2.2 Assistance

Denna ärendetyp är en förfrågan från Kunden om assistans som inte faller inom ramen för Standard Request eller Incident.

## 4 Servicenivåer

Servicenivå mäts för incidenter som antingen åtgärdstid eller inställetid. Tjänstens karaktär avgör vilken av de två mätmetoderna som tillämpas. Vilken inställetid eller åtgärdstid som gäller för en enskild incident beror på dess prioritet och regleras i avsnitt 3.1.1.

### 4.1 Åtgärdstid

En Incident som åtgärdas inom angiven åtgärdstid ska betraktas som uppfylld servicenivå. I kolumnen beräkningsgrund regleras hur stor procentuell andel av incidenterna där åtgärdstiden skall uppnås under mätperioden.

Mätperiod är vardera kalendermånad.

Prioritet	Åtgärdstid	Beräkningsgrund
<b>P1</b>	4 timmar	100 %
<b>P2</b>	8 timmar	100 %
<b>P3</b>	24 timmar	80 %
<b>P4</b>	48 timmar	80 %

### 4.2 Inställetid

Tabellen reglerar inställetider för tjänster där åtgärdstid inte är applicerbart. En incident som hanteras inom angiven inställetid ska betraktas som uppfylld servicenivå. I kolumnen beräkningsgrund regleras hur stor procentuell andel av angiven tid som skall uppnås under mätperioden.

Mätperiod är vardera kalendermånad.

Prioritet	Inställetid normal servicetid	Beräkningsgrund
<b>P1</b>	1 timme	100 %
<b>P2</b>	2 timmar	100 %
<b>P3</b>	8 timmar	80 %
<b>P4</b>	18 timmar	80 %

### 4.3 Avgränsningar

- itm8s ansvar omfattar inte fel orsakade av Kundens felaktiga användning av den levererade tjänsten, funktionen eller produkten.
- itm8 kan ej hållas ansvarig för fel orsakade av virus eller andra utifrån komna angrepp. itm8 kommer dock att, utan oskäligt dröjsmål, arbeta för att återställa Kundens driftsmiljö.
- itm8 kan ej heller hållas ansvarig för sådant som ligger utanför itm8s kontroll och som ej heller itm8 direkt kan påverka.
- Ovan angivna Servicenivåer avser arbete som kan, eller borde kunna genomföras på distans av itm8 dvs i det fall en produkt eller ett fel måste avhjälpas från annan plats än i itm8s faciliteter (inkluderar itm8 Datacenters) skall sådant löfte om åtgärdstid utgå. Separat överenskommelse kan göras för att sådant löfte skall vara gällande.

## 5 Kvalitetsmål

Uppmätta nyckeltal som inte omfattas av servicenivå benämns som kvalitetsmål. Ett exempel på kvalitetsmål är respons- och svarstid. Andra exempel är en tjänsts etableringstid till följd av en Standard Request (beställning) eller också en tjänsts tillgänglighet. Begreppet kvalitetsmål omfattar samtliga nyckeltal som inte kan hänföras till begreppet Servicenivå.

### 5.1 Etableringstid

Etableringstid är den tidsram inom vilken itm8 ska lösa en Standard Request. Etableringstiden beräknas från att en Standard Request kommit itm8 tillhanda till dess att den är utförd av itm8. Etableringstiden regleras per tjänst i tjänstebeskrivningen alternativt i en överenskommelse mellan kund och itm8.

### 5.2 Tillgänglighet

Tillgänglighet till en tjänst innebär att tjänsten är tillgänglig och levererar utlovad och överenskommen funktionalitet och/eller prestanda under Servicetid. Tillgänglighet mäts under Servicetid och redovisas som den procentenhet i relation till servicetiden som en tjänst är att anse vara tillgänglig.

itm8 redovisar tillgänglighet enligt beräkningsgrunderna i avsnitt 5.2.1 förutsatt att inget annat är definierat i den enskilda tjänstens beskrivning. Tillgänglighetsnivåer regleras per tjänst.

#### 5.2.1 Uträkning av tillgänglighet

I detta avsnitt regleras definitionen av tillgänglighet tillika uträkning och avvikelse.

Tillgänglighet mäts och beräknas enligt följande:

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = 100 \times (\text{St} - \text{Pt} - \text{Et}) / (\text{St} - \text{Pt})$$

St = Överenskommen Servicetid

Pt = Planerad tid för avbrott

Et = Ej planerade avbrott

Från Tillgänglighet avräknas planerad tid för avbrott ("Pt") vilket innefattar tid då itm8 genomför i förväg överenskommet och planerat underhåll ("Servicefönster") samt med Kunden annan i förväg överenskommen tid för underhållsåtgärder. Servicefönster ska förläggas under tid som inverkar minimalt på Kundens övriga operativa verksamhet, på överenskommen tid.

Ej planerade avbrott ("Et") avser tid från rapporterat Fel i Tjänst till avhjälp Fel. Med tidpunkt för rapporterat Fel menas:

i första hand från då automatiskt larm mottagits

i andra hand från Kundens Incidentanmälan och

i tredje hand från itm8s upptäckt.

Parterna är överens om att itm8 inte ansvarar för avvikelser från Servicenivåerna som beror på:

- Driftsavbrott eller störningar hos Kunden som inte ingår i itm8s tjänster under Avtalet, till exempel fel i Kundens applikation, utrustning, fastighetsnät, strömförsörjning i Kundens lokaler eller Fel orsakade av Användare.
- Driftsavbrott eller störningar hos molnleverantör som kan betecknas som leverantör av Public Cloud (ex. Microsoft Azure). Villkoren för servicenivåer jämte tillgänglighet kan utläsas hos berörd molnleverantör.
- Utrustning placerad hos Kunden av itm8 där itm8 inte beretts tillträde.
- Fel som har orsakats av tredjepartsleverantörer som anlitats av Kunden.
- Fel i hårdvara eller programvara som itm8 inte svarar för eller som har annan servicetid än vad som här reglerats.
- Fel orsakade av att itm8 på Kundens uttryckliga begäran vidtar åtgärder som innebär itm8 åsidosätter sina normala procedurer och rutiner.

## 6 Avvikelser och vite

Vid avvikelse från en Servicenivå har Kunden rätt till vite i enlighet med vad som anges i denna avtalsbilaga. Rapportering av Servicenivåer samt vite sker månadsvis om inte annat framgår av denna bilaga. Det skall klargöras att om inget annat avtalats är det itm8s rutiner, processer och hantering som ligger till grund för både mätning och rapportering av ärende/servicenivåer samt fastställande av eventuella vite.

Oaktat grad av uppnådd Servicenivå ska itm8 alltid arbeta för att lösa samtliga ärende med utan onödigt dröjsmål.

## 6.1 Vite

Om itm8 ej efterlever utfästa åtaganden inom överenskomna Servicenivåer skall itm8 i första hand utbetala ett vite till Kunden.

Avvikelse från överenskomna servicenivåer som beror på Kund eller i övrigt regleras i Avtalet som en avgränsning ger inte rätt till vite.

## 6.2 Avvikelse av Servicenivå

### 6.2.1 Avvikelse från beräkningsgrund P1 och P2

Vid överskriden Åtgärdstid eller Inställelsetid på incident med prioritet P1 eller P2 ska Kund vara berättigad till ersättning (vite) från itm8. Ersättningen utgör en (1) % av fastställd månadsavgift per påbörjad timme utöver avtalad Åtgärdstid eller Inställelsetid.

#### RÄKNEEXEMPEL ÅTGÄRDSTID

Om en incident med prioritet P1 krävt 6 timmar och 20 minuter att åtgärda så ska ett vite om 9 000 kr betalas ut baserat på att den fastställda månadsavgiften uppgår till 300 000 kr ( $300\,000\text{ kr} * 0,01 * 3\text{ h} = 9\,000\text{ kr}$ ).

#### RÄKNEEXEMPEL INSTÄLLESETID

Om en incident med prioritet P1 krävt 2 timmar att inställa sig så ska ett vite om 3 000 kr betalas ut baserat på att den fastställda månadsavgiften uppgår till 300 000 kr ( $300\,000\text{ kr} * 0,01 * 1\text{ h} = 3\,000\text{ kr}$ ).

### **Vite vid upprepade incidenter**

Om fler än en (3) incidenter av prioritet 1 (P1) uppstår inom samma kalendermånad för en och samma tjänst, och incidenterna är av samma karaktär, ska vite utgå med 5% av den fastställda månadsavgiften. Vite utgår oaktat om incidenterna åtgärdats inom utlovad åtgärdstid eller ej.

Vitet ska utgå för varje ytterligare incident som uppfyller ovanstående kriterier under samma kalendermånad.

Vite påverkar inte parternas övriga skyldigheter enligt detta avtal, inklusive men inte begränsat till, åtgärder för att förebygga ytterligare incidenter.

### 6.2.2 Avvikelse från beräkningsgrund P3 och P4

För Incidenter med prioritet P3 eller P4 beräknas viten enligt följande.

Avvikelsen beräknas på de summerade antalet incidenter under mätperioden. Viten gäller endast om det summerade antalet Incidenter med prioritet P3 och P4 överstiger tjugo (20) den aktuella månaden.

Vitet beräknas på den fastställda månadsavgiften.

Avvikelse från Beräkningsgrund	Vite i % av fastställd månadsavgift
	<b>P3 och P4</b>
<3 procentenhet	0,5%
<5 procentenhet	1%
<10 procentenhet	2%
<20 procentenhet	4%
<50 procentenhet	6%
Över 50 procentenhet	8%

#### RÄKNEEXEMPEL

Under en månad har antalet incidenter med prioritet P3 och P4 tillsammans uppgått till 40 st (100%). Om 11 av dessa (27,5%) krävt en längre åtgärds- eller inställetid än avtalad är itm8s uppfyllelsegrad 72,5 % ( $100 - 27,5 = 72,5$ ). Avvikelsen från beräkningsgrunden på 80% blir då 7,5 procentenheter ( $80 - 72,5 = 7,5$ ) och ett vite på 2% betalas ut i enlighet med tabellen ovan. Om den fastställda månadsavgiften uppgår till 300 000 kr motsvarar detta 6000 kr ( $300\,000 \text{ kr} * 0,02 = 6\,000 \text{ kr}$ ).

#### 6.2.3 Definition Fastställd månadsavgift

Den totala avgiften per månad beräknas som summan av samtliga avgifter för Tjänst/er som tillhandahållits under den aktuella månaden. Med aktuell månad menas den totala avgiften som senast fakturerats.

Tjänst omfattas inte av produkter (hårdvara och mjukvara), löpande konsultdebitering eller motsvarande.

#### 6.3 Vitestak

Det sammantagna vitesbeloppet kan ej överstiga 10 % av den fastställda månadsavgiften ("Vitestaket").

## 7 Parternas ansvar

### 7.1 itm8

Det är itm8s skyldighet att arbeta för att möta avtalade krav med avseende på egna föreskrifter och rutiner, processer, funktioner och kvalitet för att uppnå Servicenivåer och Kvalitetsmål enligt vad som överenskommits.

Vid avvikelse från en Servicenivå och/eller Kvalitetsmål ska itm8 snarast vidta åtgärder för att åter upprätthålla Servicenivån och/eller Kvalitetsmålet. Vidare ska itm8 redovisa vad som har orsakat avvikelsen och redovisa en plan för åtgärder till säkerställande av att Servicenivå och/eller Kvalitetsmål upprätthålls framöver. De i planen redovisade åtgärder som åligger itm8, ska genomföras av itm8 utan kostnad för Kunden givet att åtgärderna avser itm8 standardiserad Tjänst.

### 7.2 Kunden

Kunden skall utse samt meddela itm8 vilka personer som omfattas av beställningsrätt hos Kunden. Med beställningsrätt avses exempelvis, beställa ny eller avveckla server, beställa arbetsplatser, behörigheter och liknande.

Kunden skall utse driftkontakt (Operational Contact) som skall agera huvudansvarig gentemot itm8s driftorganisation.

Kunden ansvarar för att utse personer och/eller funktioner vilka ska ha möjlighet att felanmäla till itm8 Servicedesk.

I det fall då Kunden klassificerar en incident ansvarar också Kunden för att sådan klassificering är i enlighet med incidentens natur, omfattning och kan tillstyrkas i de olika nivåernas definitioner, se avsnitt 3.1.

För att itm8 skall kunna vidmakthålla en hög servicegrad och i vissa fall även kunna fullfölja detta avtal, ansvarar Kunden för att det finns gällande supportavtal för kundägda system tillika applikationer som omfattas av avtalet. Skulle sådant avtal/överenskommelse saknas åligger det Kunden att informera itm8 därom.

### 7.3 Övrigt

I det fall Avtalet omfattas av itm8 tjänstekatalog (standardtjänst) och incidentens natur kan tillstyrkas den överenskomna Tjänsten utfaller ingen debitering för arbetet vid inställelsen. Skulle inställelsen ske utanför överenskommen servicetid för tjänsten debiteras dock arbetet enligt överenskommelse.

Inställelsen förutsätter att det finns en fungerande kommunikation till berörd funktion och/eller system. Vidare förutsätter inställelsen att itm8, av Kunden, erhållit fungerande accessinformation till sådana system, funktioner eller applikationer i berörd miljö. I de fall då itm8 är applikations-, system-, och/eller funktionsägare är det itm8 som ansvarar för sådan accessinformation.