

Servicenivåavtal

1. Introduktion

- 1.1. Detta Servicenivåavtal syftar till att tydliggöra vilka förväntningar Användaren ska ha avseende kvalitet på Billectas API och Portal ("SaaS-tjänsten") samt under vilken tid och på vilket sätt SaaS-tjänsten ska levereras till Användaren. Servicenivåavtalet ska även säkerställa att identifierade behov och krav tillgodoses och att kommande servicenivåer blir verkningsfulla över tid.
- 1.2. Servicenivåavtalet utgör en integrerad del av Avtalet mellan Billecta och Användaren.

2. Definitioner

- 2.1. De definitioner som följer av [Villkoren](#) ska gälla även i detta Servicenivåavtal, såvida inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat.

3. Tillgänglighetsgaranti

- 3.1. Billecta garanterar att SaaS-tjänsten kommer att vara tillgänglig minst 99,50 % av tiden under varje kalendermånad ("Tillgänglighetsgarantin"). Tillgänglighetsgarantin omfattar inte planerade avbrott enligt punkten 6 eller kompabilitetsbrott enligt punkten 9.

4. Driftsmiljöer

- 4.1. Tillgänglighetsgarantin gäller endast för SaaS-tjänstens driftsmiljöer som Billecta ansvarar för.

5. Garantiövervakning

- 5.1. Billecta kommer att övervaka tillgängligheten av SaaS-tjänsten kontinuerligt och rapportera till Användaren enligt punkten 10 vid eventuella avvikelser från Tillgänglighetsgarantin.

6. Planerade avbrott

- 6.1. Billecta kan komma att utföra planerat underhåll, uppgraderingar eller andra förbättringar av SaaS-tjänsten, vilket kan resultera i avbrott i SaaS-tjänsten.
- 6.2. Billecta kommer att meddela Användaren om planerade avbrott via e-post senast två (2) arbetsdagar i förväg. Meddelandet kommer att innehålla följande information:
 - Datum och tidpunkt för det planerade avbrottet.
 - Det planerade avbrottets förväntade varaktighet.
 - Syftet med det planerade avbrottet och de åtgärder som kommer att vidtas.
 - Eventuella förberedelser som Användaren behöver genomföra i syfte att hantera det planerade avbrottet.
- 6.3. Användaren förväntas samarbeta och genomföra eventuella förberedelser som Billecta meddelar Användaren om för att underlätta planerade avbrott och minimera störningar.

7. Prisavdrag

- 7.1. Om SaaS-tjänstens tillgänglighet understiger Tillgänglighetsgarantin under en kalendermånad och Användaren har uppfyllt kraven enligt punkten 7.2 är Användaren berättigad till ett prisavdrag. Prisavdraget regleras i den faktura som avser kalendermånaden då SaaS-tjänstens tillgänglighet understeg Tillgänglighetsgarantin och beräknas på det sätt som följer av punkten 7.3.
- 7.2. Om Användaren önskar begära ett prisavdrag ska Användaren översända ett e-postmeddelande till support@billecta.com senast inom trettio (30) kalenderdagar räknat från den sista dagen i kalendermånaden då SaaS-tjänstens tillgänglighet understeg

Tillgänglighetsgarantin. Om Användaren försitter denna tidsfrist förlorar Användaren rätten att göra gällande ett prisavdrag. E-postmeddelandet ska innehålla följande:

- "Begäran om prisavdrag" ska stå angivet i ämnesfältet.
- Användarens kundnummer som återfinns på fakturorna från Billecta.
- Datum och tider då SaaS-tjänsten inte varit tillgänglig.
- Totalt antal minuter då SaaS-tjänsten inte varit tillgänglig.

7.3. Prisavdraget ska beräknas enligt formeln som framgår av tabellen nedan:

Tillgängliga Minuter = Totalt antal minuter i kalendermånad – Totalt antal minuter planerade avbrott i SaaS-tjänsten under kalendermånad
Levererade Minuter = Tillgängliga Minuter – Totalt antal minuter oplanerade avbrott i SaaS-tjänsten under kalendermånad
SaaS-tjänstens tillgänglighet (%) = Levererade Minuter / Tillgängliga Minuter
Tillgänglighetsgarantin (%) = 99,50 %
Prisavdrag på faktura (%) = Tillgänglighetsgarantin (%) – SaaS-tjänstens tillgänglighet (%)
Prisavdrag på faktura (kronor) = Prisavdrag på faktura (%) * Fakturabelopp

Exempelberäkning: November har 30 dagar. Totala antalet minuter under kalendermånaden uppgår därmed till 43 200 minuter. Av totala antalet minuter i kalendermånaden utgör 60 minuter planerade avbrott och 480 minuter oplanerade avbrott i SaaS-tjänsten. Billecta har ställt ut en faktura till Användaren som uppgår till totalt 100 000 kronor på vilken Användaren är berättigad till ett prisavdrag. Under dessa förutsättningar beräknas prisavdraget på fakturan i enlighet med uppställningen nedan.

Tillgängliga Minuter	43 140 minuter (43 200 minuter – 60 minuter)
Levererade Minuter	42 660 minuter (43 140 minuter – 480 minuter)
SaaS-tjänstens tillgänglighet (%)	98,88 % (42 660 minuter / 43 140 minuter)
Tillgänglighetsgarantin (%)	99,50 %
Prisavdrag på faktura (%)	0,62 % (99,50 % – 98,88 %)
Prisavdrag på faktura (kronor)	620 kronor (0,62 % * 100 000 kronor)

8. Ansvarsbegränsning

- 8.1. Användarens rätt till prisavdrag enligt punkten 7 är begränsat till maximalt 50 % av det totala fakturabeloppet.
- 8.2. Användaren är inte berättigad till annan ersättning än prisavdrag enligt punkten 7 vid avbrott i SaaS-tjänsten och Billecta är inte ansvarigt för direkt eller indirekt skada som uppkommer till följd av ett sådant avbrott.

9. Kompabilitetsbrott

- 9.1. Billecta kan komma att genomföra förändringar i Billectas API som kan resultera i att Användarens funktionalitet försämras eller att Användarens integrationer slutar fungera som avsett ("Kompabilitetsbrott"). Innan Billecta genomför sådana förändringar kommer Billecta att meddela Användaren om förändringarna i Portalen eller per e-post minst trettio (30) kalenderdagar innan de träder i kraft. E-postmeddelandet kommer innehålla följande information:
- En tydlig beskrivning av den föreslagna ändringen.
 - Planerad tidpunkt för implementering av ändringen.
 - Identifiering av de specifika delar av Billectas API som kommer att påverkas.
 - Råd om hur Användaren bör anpassa sig till ändringen.

- 9.2. Om ett Kompabilitetsbrott orsakar problem för Användaren kommer Billecta, under den ordinarie arbetstid som definieras i punkten 11.2, vidta alla kommersiellt rimliga åtgärder för att bistå Användaren med att åtgärda problemet och minimera störningar.

10. Driftstörningar

- 10.1. Om en incident inträffar som påverkar SaaS-tjänstens tillgänglighet eller prestanda kommer Billecta att meddela Användaren om detta så snart som möjligt via e-post. E-postmeddelandet kommer innehålla följande information:
- Incidentens art.
 - Uppskattad påverkan på SaaS-tjänsten.
 - Eventuell åtgärd som Billecta avser vidta för att lösa incidenten.
- 10.2. Efter att en incident har avslutats kommer Billecta att förbereda en detaljerad incidentrapport. Denna rapport kommer att innehålla följande information:
- Beskrivning av incidenten och dess orsaker.
 - Tidpunkt för incidentens start och avslutning.
 - Åtgärder som vidtogs för att lösa incidenten.
 - Eventuell återverkan på tjänstens prestanda eller tillgänglighet.
 - Åtgärder som planeras för att förhindra liknande incidenter i framtiden.
- 10.3. Incidentrapporten kommer att publiceras inom 10 arbetsdagar räknat från när incidenten avslutades. Rapporten kommer att vara tillgänglig för Användaren i Portalen eller per e-post.

11. Support

- 11.1. Billecta strävar efter att svara på supportfrågor så snart som möjligt. Billecta kommer att göra rimliga ansträngningar för att besvara supportfrågor via e-post inom en tidsram om högst 24 timmar från det att supportförfrågan har mottagits och registrerats. Det föregående gäller dock inte om situationer inträffar som ligger utanför Billectas kontroll, inklusive men inte begränsat till naturkatastrofer, strömavbrott eller andra oförutsedda händelser.
- 11.2. Billectas avsikt att besvara supportfrågor inom tidsramen på 24 timmar är begränsad till ordinarie arbetstid, vilket normalt definieras som måndag till fredag, kl. 09:00 - 17:00 svensk tid, utom helgdagar. Supportfrågor som mottas utanför dessa tider kommer att hanteras under normal arbetstid.