

1 Incidenthantering

- 1.1 Incident är alla händelser som innebär en störning i Mäklarsystemet (**Incident**).
- 1.2 Licenstagaren, Kontor och/eller Användare ska vid driftstörning i största möjliga mån göra en primär incidentsökning för att försöka utesluta felorsaker inom den egna organisationen och driftmiljön, t.ex. användarmisslag, fel i nätverk eller i kraftförsörjning.
- 1.3 Om Licenstagaren, Kontor och/eller Användare vid den primära incidentsökningen finner att Incident föreligger, ska omedelbart en incidentanmälan till Licensgivaren göras.
- 1.4 Incidentanmälan kan göras dygnet runt. Incidentanmälan görs i första hand via det formulär som finns för sådan anmälan i Mäklarsystemet. I andra hand görs incidentanmälan via e-post till den e-postadress som vid varje tillfälle anges i Mäklarsystemet.
- 1.5 Licensgivaren ansvarar för att alla anmälningar som kommer in kategoriseras och ges prioritet (Prioritet 1–4). Nedan exemplifieras tänkbara situationer. Beroende på vilken prioritet en anmälning ges ska, inom en viss tid, utredning av Incidenten påbörjas och Licenstagaren erhålla en handlingsplan samt preliminär tidsplan för när och hur Incidenten ska återställas (**Påbörjandetid**). Observera att Licensgivarens ansvar att ge rätt prioritet förutsätter att Licenstagaren eller dennes Kontor eller Användare ger riktig och tillräcklig information om Incidenten.

Prioritet	Förklaring	Påbörjandetid
1 (Kritisk)	Allvarliga Incidenter som kräver omedelbart återställande, t.ex. Incidenter med påvisad säkerhetsrisk. Incidenter som har väsentligt negativ inverkan på Licenstagarens och Kontors verksamhet, t.ex. medför att ansvar enligt personuppgiftslagstiftning inte kan upprätthållas.	4 timmar
2 (Hög)	Incidenter som förhindrar eller försvårar användningen av Mäklarsystemet i väsentlig mån, t.ex. att det inte går att inhämta lantmäteriuppdrag. Incidenter som riskerar att allvarligt skada Licenstagarens och Kontors verksamhet och/eller förtroende för verksamheten, t.ex. förlust av väsentlig information som inte kan återskapas.	8 timmar
3 (Medium)	Mäklarsystemet kan användas, men med reducerad effektivitet/funktionalitet.	4 dagar
4 (Låg)	Mäklarsystemet kan användas obehindrat.	12 dagar

- 1.6 Prioriteringen styr i vilken ordning Incidenterna hanteras och vilken Påbörjandetid som gäller. Påbörjandetiden beräknas från det att incidentanmälan registrerats hos Licensgivaren, vilket endast sker under helgfri måndag–fredag kl. 9.00–17.00 (**Drifttid**).
- 1.7 Licensgivaren ska på Licenstagarens, Kontors och/eller Användares begäran utföra en incidentsökning om brist i Mäklarsystemet upplevs. I det fall Licensgivaren utför sådan sökning och brist konstateras men vilken Licensgivaren inte ansvarar för enligt Avtalet, har Licensgivaren rätt till ersättning för nedlagt arbete på löpande räkning enligt gällande prislista. Det gäller även om brist i Mäklarsystemet inte kunnat konstateras.

2 Faktisk drifttillgänglighet och prisreduktion

- 2.1 Mätperiod utgörs av en kalendermånad (**Mätperiod**).
- 2.2 Driftstopp är den tid som mäklarsystemet är helt nere (**Driftstopp**). Driftstopp som infaller under ett servicefönster på tider enligt ett på förhand utsänt schema (**Planerat Servicefönster**) eller som omfattas av ansvarsbegränsning utgör ett tillåtet Driftstopp (**Tillåtet Driftstopp**). Driftstopp som inte utgör Tillåtet Driftstopp utgör ett otillåtet Driftstopp (**Otillåtet Driftstopp**).
- 2.3 Faktisk drifttillgänglighet är den tid som Mäklarsystemet varit i drift under Drifttid under Mätperiod (**Drifttid under Mätperiod**), med undantag för Tillåtet Driftstopp, angiven i procentenheter (**Faktisk Drifttillgänglighet**).
- 2.4 Otillåtet Driftstopp under Mätperiod är Driftstopp som skett under Drifttid under Mätperiod och som inte utgör Tillåtet Driftstopp (**Otillåtet Driftstopp under Mätperiod**).
- 2.5 Faktisk Drifttillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$\text{Faktisk Drifttillgänglighet} = \frac{\text{Drifttid under Mätperiod} - \text{Otillåtet Driftstopp under Mätperiod}}{\text{Drifttid under Mätperiod}} \times 100$$

Avrundning sker till en decimal. Avrundning sker uppåt om decimalen följs av 5–9, om decimalen följs av 0–4 ändras den inte.

Exempel

Utgångspunkten i detta exempel är att samtliga Driftstopp är att kategorisera som Otillåtna Driftstopp.

Mätperiod: 1 januari–31 januari 2017

Driftstopp under Mätperiod:

torsdagen den 12 januari 12:00–23:59

fredagen den 13 januari 00:00–11:00

lördagen den 21 januari 01:00–21:00

Drifttid under Mätperiod = 152 timmar

(eftersom fredagen den 6 januari är en röd dag)

Otillåtet Driftstopp under Mätperiod = 7 timmar

(5 timmar under torsdagen den 12 januari och 2 timmar under fredagen den 13 januari)

$$\text{Faktisk tillgänglighet (\%)} = \frac{152 - 7}{152} \times 100$$

Detta innebär en Faktisk Drifttillgänglighet om 95,4 % (95,39 avrundas uppåt).

Bilaga 2 – Incidenthantering och faktisk drifttillgänglighet

- 2.6 Licensgivaren ska hålla Faktisk Drifttillgänglighet om minst 99,1% per Mätperiod (**Garanterad Drifttillgänglighet**). Garanterad Drifttillgänglighet beräknas endast under Drifttid.
- 2.7 Om Garanterad Drifttillgänglighet inte uppnås, kan Licensstagaren begära reduktion av de avgifter för Kontor och Användare som ingår i Avgifterna för aktuell Mätperiod enligt följande:

Faktisk Drifttillgänglighet (%)	Prisreduktion
Under 99,1 % men lägst 98,0 %	10 %
Under 98,0 % men lägst 95,0 %	25 %
Under 95 %	100 %

- 2.8 Licensgivaren mäter Faktisk Drifttillgänglighet. Om Licensstagaren vill göra gällande Otillåtet driftstopp, ska Licensstagaren inom fjorton (14) dagar efter utgången av varje Mätperiod tillställa Licensgivaren en tidpunkt för varje enskilt Otillåtet Driftstopp och hur länge detta pågick samt förklaring varför detta enligt Licensstagarens mening utgjort Otillåtet Driftstopp tillsammans med en begäran om prisreduktion. Sker inte detta, förfaller Licensstagarens rätt till prisreduktion för Mätperioden. Om Licensstagaren inom rätt tid framställer begäran om prisreduktion kommer Licensgivaren att redovisa gjorda mätningar för Licensstagaren, så att Parterna kan nå en överenskommelse i frågan.
- 2.9 I det fall Parterna är oense om ett Driftstopp ska klassificeras som Otillåtet Driftstopp eller Tillåtet Driftstopp, ska Licensgivarens klassificering äga företräde.
- 2.10 Det belopp som prisreduktionen utgör, ska dras av på de avgifter för Kontor och Användare som ingår i Avgifterna och som debiteras Licensstagaren efterföljande månad.