

Service Level och Underhållsavtal

1. Definitioner

“Arbetsdag”: betyder måndag till fredag, exklusive helgdagar i Sverige.

“Arbetsdag”: betyder måndag till fredag, 9:00 – 17:00, exklusive helgdagar i Sverige.

“Fel”: betyder ett reproducerbart misslyckande av Tjänsterna att prestera i väsentlig överensstämmelse med de specifikationer som anges i kundspecifik dokumentation, vars ursprung kan isoleras till en enskild orsak.

“Händelse”: betyder en begäran om support som börjar när kunden tillhandahåller SAFESITE med ett Supportärende gällande ett specifikt Fel och slutar när SAFESITE (i) löser Felen, eller (ii) beslutar, efter eget rimligt omdöme, att Felen inte kan lösas.

“Händelsekän”: betyder en lista som innehåller alla Felen som har accepterats av SAFESITE för vilka en lösning ännu inte har planerats.

“Månatlig drifttidprocent”: betyder (se definition i avsnitt 2.1)

“Utecklingstimmar”: betyder måndag till söndag, 7:00 – 23:00, exklusive Arbetsdag.

“Lös/Lösning”: betyder tillhandahållande av (i) teknisk och underhållssupport som, enligt SAFESITES rimliga omdöme, rättar till Felet, (ii) information till kunden som rättar till Felet, (iii) information till kunden om hur man får en lösning som rättar till Felet, (iv) meddelande till kunden att Felet orsakas av ett känt, olöst problem eller en kompatibilitetsfråga med Tjänsterna, (v) information till kunden som identifierar Felet som rättat genom en uppgradering i Tjänsterna, eller (vi) meddelande till kunden att Felet har identifierats som orsakat av eller resulterat från en undantagsregel som anges i avsnitt 6 i detta tillägg.

“Svar”: betyder SAFESITES initiala kommunikation med kunden, via den tekniska support-e-post eller ärendesystem som SAFESITE tillhandahåller, för att bekräfta kundens begäran om teknisk och underhållssupport gällande ett specifikt Fel.

“Schemalagd underhållsperiod”: betyder de underhållsperioder som är schemalagda av SAFESITE under vilka SAFESITE kommer att stänga av åtkomst till Tjänsterna.

“Tjänster”: betyder [(i) Tjänsterna, som beskrivs i Allmänna Villkor och Offertbladet;]

“Svårighetsnivå ett Händelse”: betyder ett Fel som orsakar ett akut och kritiskt påverkan som skadar en eller flera viktiga funktioner i Tjänsterna, dvs. väsentliga funktioner för att Tjänsterna ska fungera. Felet ska ha en kritisk påverkan på kundens affärsverksamhet så att (i) det har påverkat eller påverkar hela användargemenskapen, (ii) dataintegriteten har äventyrats, (iii) det har varit en fullständig systemkrasch och/eller (iv) det har orsakat ett avbrott i de viktigaste funktionerna för Tjänsterna.

“Svårighetsnivå två Händelse”: betyder ett Fel som betydligt påverkar materiella, men inte väsentliga, aspekter av kundens affärsverksamhet, så att användningen av Tjänsterna kan fortsätta på en begränsad nivå, men med hög risk för dataintegritet och/eller betydande störningar av kritiska processer.

“Svårighetsnivå tre Händelse”: betyder ett Fel som leder till minimal eller ingen störning av kundens normala affärsverksamhet; denna nivå omfattar fel i mjukvarukomponenter som är icke-kritiska, kundens förfrågningar, inklusive frågor som rör API:er, integrationer, konfiguration, förbättringsförfrågningar och dokumentation.

“Supportärende”: betyder den metod genom vilken kunden skickar in en begäran till den tekniska och underhållsrelaterade supporten.

“Otilgänglig tid”: betyder när Tjänsterna inte är tillgängliga för användning, förutsatt att problem eller avbrott relaterade till undantag som anges i avsnitt 6 inte ska betraktas som Otilgänglig tid.

2. Service Level Mål

2.1 SAFESITE kommer att använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att göra Tjänsterna tillgängliga och uppfylla prestandamålen under varje kalender månad, utom under de Schemalagda underhållsperioderna eller vid ett undantag som beskrivs i avsnitt 6.

3. Teknisk och Underhållssupport Omfattning

3.1 Med förbehåll för villkoren i avtalet och kundens och dess slutanvändares efterlevnad därav, ska SAFESITE tillhandahålla följande tekniska och underhållsrelaterade support till kunden; med förbehåll för att SAFESITE inte ska hållas ansvarig för försening eller underlåtenhet att utföra, som helt eller delvis orsakas av någon försening eller underlåtenhet från kundens sida att uppfylla sina skyldigheter enligt detta avtal eller på grund av ett undantag som beskrivs i avsnitt 6.

3.2 SAFESITE ska tillhandahålla support i samband med Händelser och identifiering, diagnos och Lösning av Felen, inklusive: (i) e-posthjälp; (ii) fjärrfelavhjälpningstjänster och analys; och (iii) åtkomst till dokumentation.

3.3 Om Tjänsterna som tillhandahålls kunden enligt avtalet inkluderar att göra säkerhetskopior av kundens data, ska SAFESITE, på daglig basis eller enligt överenskomna perioder, göra en fullständig säkerhetskopia av kundens data som finns i dess besittning till en extern hostingtjänst. SAFESITE ska ha en dokumenterad procedur för att ta säkerhetskopior och återställa data från säkerhetskopior samt för att testa återställningsprocessen. Säkerhetskopior tas och upprätthålls enligt SAFESITES interna säkerhetskopieringspolicyer. På begäran av kunden kommer SAFESITE att tillhandahålla en kopia av sina aktuella säkerhetskopieringspolicyer och procedurer.

4. Teknisk och Underhållssupport Svar

4.1 Under Avtalets löptid ska SAFESITE använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara på Händelser som rapporteras av kunden inom följande tidsramar:

- (i) Svårighetsnivå ett Händelse: inom två timmar (under Arbetstid) eller åtta timmar (under Utecklingstimmar) från SAFESITES mottagande av kundens Supportärende för sådan Händelse. Vid en Svårighetsnivå ett Händelse kommer SAFESITE att göra alla kommersiellt rimliga ansträngningar för att tillhandahålla en tillfällig kodfix så snart som möjligt.
- (ii) Svårighetsnivå två Händelse: inom fyra timmar (under Arbetstid) eller tolv timmar (under Utecklingstimmar) från SAFESITES mottagande av kundens Supportärende för sådan Händelse. En Svårighetsnivå två Händelse kommer att läggas till Händelsekön och tilldelas högsta prioritet för Lösning.
- (iii) Svårighetsnivå tre Händelse: innan slutet av nästa arbetsdag eller inom 48 timmar från SAFESITES mottagande av kundens Supportärende för sådan Händelse. En Svårighetsnivå tre Händelse kommer att läggas till Händelsekön och lösas baserat på den relativa svårigheten och prioriteten för utestående Händelser, efter SAFESITES eget omdöme.

4.2 Alla beställningar för accelererade svarstider för teknisk och underhållssupport ska göras minst en vecka i förväg och är föremål för SAFESITES godkännande.

4.3 Kunden erkänner och godkänner att som en del av den support som tillhandahålls för Händelser, kan SAFESITE tillhandahålla fjärrfelavhjälpningstjänster för att hjälpa till att analysera och lösa en viss Händelse. Kunden godkänner att tillhandahålla SAFESITE den nödvändiga åtkomstnivån till kundens nätverk, system och datorer för att installera och använda fjärråtkomstprogramvara som SAFESITE behöver för att tillhandahålla sådan fjärrsupport för Händelsen.

5. Ändringar i Teknisk och Underhållssupport

5.1 SAFESITE kan, efter eget gottfinnande, ändra vilken aspekt som helst av den tekniska och

underhållsmässiga supporten eller dess prestanda med trettio dagars föregående skriftligt meddelande till kunden, under förutsättning att ingen sådan ändring materiellt minskar eller på annat sätt har en materiell negativ inverkan på: (i) SAFESITEs skyldighet att tillhandahålla den tekniska och underhållsmässiga supporten enligt detta tillägg; eller (ii) kundens rättigheter enligt avtalet eller detta tillägg.

5.2 SAFESITE kan, efter eget rimligt omdöme, utföra någon av de tekniska och underhållsmässiga supporterna genom eller via tredjepartsleverantörer eller någon av sina affiliates.

6. Undantag

6.1 SAFESITE har ingen skyldighet att tillhandahålla teknisk och underhållsmässig support relaterad till Fel som, helt eller delvis, uppstår eller resulterar från någon av följande:

- (i) någon drift eller användning av, eller annan aktivitet relaterad till, Tjänsterna än vad som specificeras i Dokumentationen, inklusive någon integration i Tjänsterna av, eller kombination, drift eller användning av Tjänsterna med, någon teknologi (inklusive mjukvara, hårdvara, firmware, system eller nätverk) eller tjänst som inte specificerats för kundens användning i Dokumentationen, såvida inte SAFESITE uttryckligen tillåter detta skriftligen;
- (ii) någon försummelse, missbruk, felaktig tillämpning eller missbruk av Tjänsterna;
- (iii) någon försening eller underlåtenhet från kunden att uppfylla sina skyldigheter;
- (iv) någon Open-Source-komponent, beta-mjukvara, mjukvaruanvändning som SAFESITE gör tillgänglig för testning eller demonstrationsändamål, tillfälliga mjukvarumoduler eller mjukvara för vilken SAFESITE inte erhåller någon licensavgift;
- (v) driften av, eller åtkomst till, kundens system eller nätverk av en tredje part;
- (vi) tredjepartsprodukter eller tjänster för vilka SAFESITE inte uttryckligen har åtagit sig ansvar;
- (vii) någon otillgänglig tid eller förhöjd latens för Tjänster som tillhandahålls av en molnleverantör såsom, men inte begränsat till, AWS, Microsoft Azure eller Google Cloud;
- (viii) något brott eller icke-efterlevnad av någon väsentlig bestämmelse härav av kunden eller någon av deras representanter;
- (ix) SAFESITEs suspension och uppsägning av kundens rätt att använda Tjänsterna enligt avtalet; eller
- (x) någon Force Majeure-händelse

7. Begränsningar

7.1 Den tekniska och underhållsmässiga supporten omfattar inte någon form av utbildning gällande Tjänsterna. Sådan utbildning kommer att faktureras till överenskommet pris innan utbildningen genomförs.

7.2 SAFESITE kommer att använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att: (i) svara inom den tillämpliga svarstiden som anges här, och (ii) lösa en Händelse, men garanterar inte att den kan svara inom den specifika tidsperioden eller att någon Händelse kommer att lösas.

7.3 SAFESITE ska inte hållas ansvarig för någon försening eller underlåtenhet att utföra som helt eller delvis orsakas av någon försening eller underlåtenhet från kundens sida att uppfylla sina skyldigheter enligt avtalet.

8. Kundens Skyldigheter

8.1 Meddelande

8.1.1 Kunden ska omedelbart meddela SAFESITE om något Fel och tillhandahålla SAFESITE med

- (i) specifika detaljer om arten och omständigheterna för detta Fel;

(ii) kundens uppfattade svårighetsnivå för Händelsen; och

(iii) all information som SAFESITE behöver för att reproducera Felet.

8.1.2 Kunden ska tillhandahålla meddelandet till SAFESITE genom att skicka in ett Supportärendet via e-post till info@safesitesweden.se

8.1.3 Kunden ska lämna separata Supportärenden för varje enskilt Fel. Ett Fel som kan delas upp i underordnade Fel ska lämnas in på separata Supportärenden för varje underordnat Fel.

8.2 Utrustning

8.2.1 Kunden ska sätta upp, underhålla och driva all nödvändig utrustning enligt Dokumentationen, samt alla miljöförhållanden och komponenter, inklusive alla nätverk, system och hårdvara, i eller genom vilka: (i) Tjänsterna opererar; och/eller (ii) kunden får åtkomst eller använder någon av den tekniska och underhållsmässiga supporten.

8.3 Åtkomst

8.3.1 I samband med utförandet av den tekniska och underhållsmässiga supporten ska kunden tillhandahålla SAFESITE allt sådant samarbete och hjälp som SAFESITE kan behöva för att SAFESITE ska kunna fullgöra sina skyldigheter, inklusive men inte begränsat till att assistera SAFESITE med installation, integration, regression och parallelltestning av Tjänsterna.

8.4 Information

8.4.1 Kunden ska tillhandahålla SAFESITE all information som SAFESITE rimligen begär från tid till annan rörande kundens användning av Tjänsterna, inklusive information om kundens hårdvara, nätverk, system och eventuell relaterad tredjepartsinformation.

8.5 Data Backup

8.5.1 Om inte annat överenskommits i Offertbladet, ska kunden vara ansvarig för att regelbundet säkerhetskopiera alla data, filer och information som de skickar till SAFESITE, då Tjänsterna inte ska anses som en säkerhetskopiering av den information som tillhandahållits av kunden.

8.6 Teknisk och Underhållskontakt

8.6.1 Kunden ska utse och behålla högst två individer som ska vara den primära kontaktpunkten för dagliga kommunikationer, konsultation och beslutsfattande gällande den tekniska och underhållsmässiga supporten (var och en en "Teknisk Kontakt").

8.6.2 Den tekniska kontaktpersonen ska vara den enda kontaktpunkten mellan kunden och SAFESITE för dagliga frågor relaterade till den tekniska och underhållsmässiga supporten och ansvarig för att rapportera Händelser, ge dagliga godkännanden och godkännanden å kundens vägnar och kommunicera med och tillhandahålla tidig och korrekt information och feedback till SAFESITE i samband med den tekniska och underhållsmässiga supporten. Kunden ska säkerställa att dess tekniska kontaktpersoner har erforderlig organisatorisk auktoritet, kompetens, erfarenhet och andra kvalifikationer för att utföra dessa uppgifter. Kunden ska använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att behålla samma tekniska kontaktpersoner under hela avtalsperioden och ge SAFESITE minst 10 dagars skriftligt meddelande om eventuella ersättningar eller ändringar i namn eller kontaktinformation för någon teknisk kontakt.

8.7 Aktuell version

8.7.1 Om inte annat avtalats av SAFESITE skriftligen, ska kunden endast köra den aktuella versionen av Tjänsterna (i detta fall oftast åtkomst till en plattform och en applikation eller "app" som tillhandahålls av SAFESITE) som SAFESITE har gjort tillgänglig för kunden. Kunden ska installera alla underhållsupplagor så snart som möjligt men senast 30 dagar från det att de tillhandahålls av

SAFESITE, såvida inte annat avtalats med SAFESITE skriftligen.

9. **Kontakt**

9.1 SAFESITE ska tillhandahålla support via chatt, e-post, sms och telefon så att de tekniska kontaktpersonerna kan rapportera problem och få hjälp med användningen av Tjänsterna.

9.2 Alla supportrelaterade förfrågningar ska skickas genom de kommunikationskanaler och i den specifika prioriteringsordning som SAFESITE har angett.

9.3 Alla supportrelaterade förfrågningar, med undantag för Svårighetsnivå ett och två Händelser, ska hanteras exklusivt via de särskilda chattrum som har upprättats mellan Parterna.

9.4 Försök att kontakta SAFESITE gällande Svårighetsnivå ett och två Händelser ska göras i följande prioriteringsordning

(i) chatt

(ii) e-post

(iii) sms

(iv) telefon