

## SLA för Dunberg Systemutvecklings onlinetjänster

Dunberg Systemutveckling AB (556882-2612) 2015-05-09

Vi garanterar att alla tjänster som körs under ett kundabonnemang är tillgängliga 99 % av tiden. Tillgängligheten mäts kvartalsvis och exkluderar Dunbergs planerade servicefönster. Inget SLA tillhandahålls för kostnadsfria tjänster.

### Inledning

Detta Servicenivåavtal för Dunbergs Onlinetjänster (detta "SLA") är en del av ditt avtal med Dunbergs ("Avtal"). Termer med stor begynnelsebokstav som används men inte definieras i detta SLA ska ha samma innebörd som de ges i Avtalet. Detta SLA gäller de Dunbergs Onlinetjänster som anges häri (en "Tjänst" eller "Tjänsterna"), men gäller inte för tjänster som marknadsförs separat som görs tillgängliga med eller i samband med Tjänsterna eller för någon programvara som används lokalt som är del av någon Tjänst.

Om vi inte uppnår och bibehåller Servicenivåerna för varje Tjänst enligt beskrivningen i detta SLA kan du vara berättigad till en kredit för en del av dina månatliga tjänsteavgifter. Vi ändrar inte villkoren i ditt SLA under abonnemangets första period, men om du förnyar abonnemanget kommer den version av detta SLA som gäller vid förnyelsetillfället att gälla under förnyelseperioden. Vi meddelar minst 90 dagar i förväg om större ändringar i detta SLA.

### Allmänna villkor

#### Definitioner

Med "**Tillämplig Månadsperiod**" avses, för en kalendermånad där betalning gjorts, det antal dagar som du är abonnent på en Tjänst.

Med "**Tillämpliga Månatliga Tjänsteavgifter**" avses de totala avgifter som du faktiskt betalar för en Tjänst som gäller för den månad då en betalning sker.

"**Driftstopp**" definieras för varje Tjänst i de Tjänstespecifika Villkoren. Driftstopp omfattar inte Planerat Driftstopp. Driftstopp omfattar inte om en Tjänst inte är tillgänglig till följd av de begränsningar som anges i de Tjänstespecifika Villkoren.

Med "**Incident**" avses (i) en enstaka händelse eller (ii) en serie händelser som leder till Driftstopp.

Med "**Planerat Driftstopp**" avses tiden med Driftstopp som rör nätverk, maskinvara eller underhåll eller uppgraderingar av Tjänsten. Vi publicerar ett meddelande eller meddelar dig minst fem (5) dagar innan sådant Driftstopp inleds.

Med "**Tjänstekredit**" avses den procentandel av Tillämpliga Månatliga Tjänsteavgifter som du krediteras efter att Dunbergs har godkänt ett krav.

Med "**Tjänstenivå**" avses prestandastatistik som anges i detta SLA som Dunbergs samtycker till att uppfylla vid leverans av Tjänsterna.

Med "**Supporttid**" avses den tidsperiod under vilken support ges för en Tjänst eller kompatibilitet med en separat produkt eller tjänst.

## Villkor

### Krav

För att Dunbergs ska kunna överväga ett krav måste du skicka kravet till kundsupport hos Dunberg Systemutveckling inklusive all nödvändig information för att Dunbergs ska kunna godkänna kravet, inklusive men inte begränsat till: (i) en detaljerad beskrivning av Incidenten, (ii) information gällande tidpunkt och varaktighet för Driftstoppet, (iii) antal och placering(ar) för berörda användare (om tillämpligt) och (iv) beskrivningar av era försök att lösa Incidenten när den inträffade.

Vid krav måste vi ta emot kravet vid senast i slutet av den kalendermånad som följer månaden då Incidenten inträffade. Om Incidenten till exempel inträffade 15 februari måste vi ta emot kravet och all nödvändig information senast 31 mars.

Vi utvärderar all information som rimligen finns tillgänglig och gör ett fastställande i god tro av huruvida en Tjänstekredit ska utbetalas. Vi gör kommersiellt rimliga ansträngningar att hantera krav under följande månad och inom fyrtiofem (45) dagar från mottagandet. Du måste efterleva Avtalet för att vara kvalificerad för en Tjänstekredit. Om vi fastställer att du är berättigad till en Tjänstekredit tillämpar vi Tjänstekrediten på dina Tillämpliga Månatliga Tjänsteavgifter.

### Tjänstekredit

Tjänstekrediter är din enda och uteslutande ersättning för eventuella prestanda- eller tillgänglighetsproblem för en Tjänst enligt Avtalet och detta SLA.

Tjänstekrediter gäller endast för avgifter som betalas för den särskilda Tjänst eller Tjänstenivå för vilken en Servicenivå inte har uppnåtts. I de fall då Servicenivåer endast gäller för separata Tjänstenivåer gäller Tjänstekrediter endast för avgifter som betalas för den berörda Tjänstenivån, vilket som är tillämpligt. De Tjänstekrediter som tilldelas under en faktureringsmånad med avseende på en viss Tjänst ska inte, under några omständigheter, överskrida dina månatliga tjänsteavgifter för den Tjänsten, vilket som är tillämpligt, under faktureringsmånaden.

Om du har köpt Tjänsten som en del av en svit eller annat erbjudande beräknas Tillämpliga Månatliga Tjänsteavgifter och Tjänstekrediten för varje månad proportionellt.

Tjänstekrediten baseras på priset för tillämplig Tjänst, enligt vad som fastställs av oss efter eget gottfinnande.

### Begränsningar

Detta SLA och eventuella tillämpliga servicenivåer gäller inte för problem med prestanda eller tillgänglighet som

1. beror på faktorer bortom vår rimliga kontroll (till exempel naturkatastrofer, krig, terroristhandlingar, upplopp, myndighetsåtgärd eller ett nätverks- eller enhetsfel som ligger utanför våra datacenter, inklusive på din plats eller mellan din plats och vårt datacenter).
2. är följden av användning av tjänster, maskinvara eller programvara som inte tillhandahålls av oss, inklusive men inte begränsat till, problem som är följden av otillräcklig bandbredd eller är relaterade till programvara eller tjänster från tredje man.
3. som orsakats av din användning av Tjänsten efter att vi har rekommenderat dig att förändra din användning av Tjänsten, om du inte förändrat din användning enligt rekommendationerna.
4. inträffar under eller i samband med versioner för förhandsvisning, före släpp, beta eller test för en Tjänst, funktion eller programvara (enligt vad som fastställs av oss).
5. är följden av obehöriga åtgärder eller underlåtelse att vidta åtgärd när så krävs från dig eller dina anställda, ombud, underleverantörer eller försäljare, eller någon som får åtkomst till vårt nätverk med hjälp av dina lösenord eller din utrustning, eller som på annat sätt är följden av din underlåtelse att följa lämplig säkerhetspraxis.
6. är följden av din underlåtelse att följa eventuella nödvändiga konfigurationer, använda plattformar som stöds, följa policy för acceptabelt användande eller din användning av Tjänsten på ett sätt som inte är konsekvent med

Tjänsten egenskaper och funktioner (till exempel försök att vidta åtgärder som inte stöds) eller som inte är konsekvent med vår publicerade vägledning.

7. är resultatet av felaktig inmatning, instruktioner eller argument (till exempel förfrågningar om att få åtkomst till filer som inte finns).
8. är resultatet av dina försök att utföra åtgärder som överskrider angivna mängder eller som var resultatet av att vi begränsar misstänkt missbrukande aktivitet.
9. är följden av din användning av Tjänstefunktioner som ligger utanför tillhörande Supporttid.
10. gäller för tjänster som används, men inte betalats, vid tidpunkten för Incidenten.