

Serviceavtal ("SLA") för Dinbox digitala tjänster

Senast uppdaterad 2022-09-28

1. Bakgrund och syfte

- 1.1 Detta SLA innehåller villkor avseende Dinbox Sverige AB ("Dinbox") felavhjälpning vid Händelser och Responstider för Dinbox standardmolntjänst samt digitala tjänster kopplade till denna molntjänst ("Tjänsten") som kan kopplas till Produkterna samt Kundens åtaganden i anledning av detta.
- 1.2 Mjukvara, hårdvara eller tjänster som tillhandahålls av tredje part omfattas inte av detta SLA.
- 1.3 Utveckling och specialanpassning av Tjänsten på uppdrag av Slutkunden omfattas inte av detta SLA. I sådant fall överenskomms villkoren särskilt mellan Dinbox och Slutkunden.
- 1.4 Detta SLA omfattar inte Slutkundens service och drift av Produkterna. För det fall Avbrott sker påverkar det inte Slutkundens användning av Produkterna lokalt. Dock kan nya uppdateringar och funktioner i Produkterna inte genomföras så länge Avbrott föreligger.
- 1.5 För det fall Kunden är Återförsäljare gäller Kundens åtaganden i anledning av detta SLA direkt gentemot Slutkunden.
- 1.6 För det fall Kunden är Grossist åligger det istället Kunden att tillförsäkra att de Återförsäljare Kunden säljer Dinbox produkter till ansvarar i enlighet med vad som framgår av detta SLA. Det kan till exempel ske genom att Återförsäljaren skriftligt förbinder sig att följa detta SLA.

2. Definitioner

- 2.1 Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat ska följande ord och begrepp ha den innebörd som anges nedan.

Allvarlighetsgrad: De klassificeringar av Händelsens allvarlighet som anges i tabellen i punkt 4.4.

Arbetsdagar: måndag till fredag i Sverige, nationella helgdagar och avvikande öppettider exkluderade.

Avbrott: att Tjänsten är otillgänglig (icke nåbar) för användaren/Slutkunden under mer än 10 minuter, eller att Tjänsten genom kortare avbrott (<10 minuter) blir upprepat otillgänglig under en period av mer än 20 minuter. Konsekutiva (direkt på varandra följande) avbrott om fåtal minuter orsakade av en och samma händelse räknas som ett enda Avbrott. För undvikande av missförstånd utgör Servicefönster inte ett Avbrott.

Grossist: part som genom avtal med Dinbox säljer Dinbox produkter till Återförsäljare.

Händelse: någon form av påverkan på Tjänstens funktionalitet som Slutkunden inte rimligen kan förvänta sig.

Kund: part som köpt Dinbox Produkter och tillhandahållit dessa till Slutkund eller Återförsäljare.

Produkter: de av Dinbox produkter som Kunden köpt och som är kopplade till Tjänsten.

Responstid: tiden från det att Dinbox registrerar en Händelse till det att felavhjälpning påbörjas.

Servicefönster: planerade åtgärder och aktiviteter som medför ett driftsavbrott i Tjänsten men som inte utgör ett Avbrott, vilket närmare beskrivs under punkt 3.

Slutkund: den part som nyttjar Tjänsten.

Återförsäljare: part som genom avtal med Dinbox eller med Grossist som har avtal med Dinbox och säljer Dinbox produkter till Slutkund.

Åtgärd: att frågeställningen för den rapporterade Händelsen blir avhjälp. Detta kan ske genom direkt avhjälp (ex. förändring i Tjänsten) eller genom indirekt avhjälp (work-around).

Öppettider: måndag till fredag kl. 09.00-16.00, lunchstängt kl. 12.00-13.00, med undantag för planerade avvikelser. Alla tider anges i centraleuropeisk tid (CET).

3. Tillgänglighet och avbrott

- 3.1 Dinbox ska vidta kommersiellt skäligen åtgärder för att minimera eventuella driftavbrott och har som ambition att förlägga alla underhållsarbeten eller mjukvaruförändringar som kan påverka Tjänsten till avtalade tider enligt punkt 3.2 nedan.
- 3.2 Servicefönster meddelas Kunden via Tjänsten så snart möjligt efter det att Servicefönster inplanerats av Dinbox. Oaktat det ovanstående får Servicefönster alltid genomföras måndagar mellan kl. 21.00 – 06.00 utan föregående meddelande.

4. Felavhjälpning

- 4.1 Dinbox ska tillhandahålla support bestående av felavhjälpning avseende Händelser i Tjänsten. Dinbox support är tillgänglig och bemannad per e-post, support@inbox.se eller telefon, 08-698 39 01, under Öppettider på Arbetsdagar.
- 4.2 För det fall Slutkund kontaktar Dinbox för support kan Dinbox hänvisa Slutkunden till dess Återförsäljare för support. Återförsäljaren ska därefter rapportera Händelsen i enlighet med denna punkt.
- 4.3 Rapportering av Händelse ska ske via email till adressen **support@inbox.se** eller telefon, 08-698 39 01 (tillgängligt under Öppettider). Händelse som rapporteras via e-post hanteras inom 24 timmar på vardagar. För brådskande hantering av Händelse hänvisas därför till telefon.
- 4.4 Dinbox ansvarar för att klassificera varje Händelse enligt nedanstående tabell och äger rätt att omklassificera Händelser.

Klassificering av Händelser

Klass	Allvarlighets-grad	Beskrivning
1	Kritisk	Händelse där Tjänsten har avbrutits eller påverkats på ett sådant sätt att Slutkundens dagliga verksamhet inte längre kan utföras.

2	Hög	Händelse där en eller flera viktiga funktioner i Tjänsten är otillgängliga utan några direkta lösningar (work-around) som allvarligt påverkar Slutkundens verksamhet.
3	Låg	Avser (i) en avvikelse i Tjänstens avtalade funktionalitet som inte utgör ett fel men där mindre kritiska komponenter i Tjänsten påverkas och/eller funktionsbortfallet för Slutkunden är minimalt, (ii) en avvikelse i Tjänstens avtalade funktionalitet som inte har någon påverkan på Tjänstens funktion, (iii) en Händelse som endast påverkar enskilda användare hos Slutkunden, (iii), (iv) eller frågor kring Tjänstens avtalade funktionalitet.

4.5 Dinbox åtar sig att efter en rapportering av Händelse mottagits inom ramen för detta SLA och beroende på Allvarlighetsgrad, påbörja arbete med felavhjälpning.

4.6 Dinbox ska efter eget gottfinnande besluta om vilken Åtgärd som är nödvändig avseende Händelsen.

4.7 Följande Responstider gäller för Dinbox felavhjälpande:

Klass	Allvarlighetsgrad	Beskrivning
1	Kritisk	Inom 2 timmar
2	Hög	Inom 4 timmar
3	Låg	Behandlas som en del av det normala arbetsflödet avseende bl.a. buggrapportering, i överenskommelse med Kund.

5. Avbrott Dinbox inte svarar för

5.1 Dinbox ansvarar inte för avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå som orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till Dinbox:

- Fel i Slutkundens programvara,
- Händelser hänförliga till den fysiska utrustningen avseende Dinbox Produkter som Kunden tillhandahållit Slutkund samt för Händelser hänförliga till installation av nämnda produkter.
- Omständigheter utanför Dinbox ansvarsområde för Tjänsten som exempelvis brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som Dinbox inte uttryckligen tagit ansvar för,
- Annan omständighet som Kunden alternativt Slutkunden svarar för enligt avtal, villkor eller enligt vad som framgår i detta SLA,
- Virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att Dinbox vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt eller omständighet som omnämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning i avtalet mellan parterna,
- Om tillhandahållande av Tjänsten medför risk för mer än ringa skada för Dinbox eller för annan Kund eller Slutkund, får Dinbox stänga av eller begränsa åtkomst till Tjänsten.

6. Kundens åtaganden

6.1 För att Dinbox ska kunna utföra sina åtaganden enligt detta SLA ansvarar Kund som är Återförsäljare i enlighet med vad som framgår av denna punkt.

6.2 Kunden ansvarar för:

- a) Att tillhandahålla Slutkund support vad gäller Händelser hänförliga till den fysiska utrustningen avseende Dinbox Produkter som Kunden tillhandahållit Slutkund samt för Händelser hänförliga till installation av nämnda produkter.
- b) Att granska och meddela beslut om underlag som Dinbox tillhandahåller godkänns samt i övrigt lämna upplysningar som är nödvändiga för att Dinbox ska kunna genomföra sina åtaganden.
- c) Kommunikationen mellan Dinbox och Slutkund samt för att tillse att Slutkunden innehar den utrustning som krävs för nyttjande av Tjänsten eller som annars uppenbart krävs för sådant nyttjande.