

Supportplan & Servicenivå

Uppdaterad 3 december 2024

limeD

1. ALLMÄNT

- 1.1. Denna plan beskriver de supporttjänster och den servicenivå som erbjuds av Lime i samband med tillhandahållandet av Lime CRM SaaS-tjänst eller mjukvara ("Tjänsten") i enlighet med gällande Avtal. Alla termer och begrepp som inte definieras här ska ha den betydelse som anges i Avtalet. Vidare utgör denna plan en integrerad bilaga till Limes Allmänna villkor.
- 1.2. Med undantag för Kundanpassningar tillhandahåller Lime support enligt denna plan under abonnemangstiden. Support för Kundanpassningar erbjuds under garantitid (i förekommande fall) och därefter hanteras support för Kundanpassningar enligt löpande konsulttaxa.
- 1.3. Denna plan är inte tillämplig på konsulttjänster.
- 1.4. I takt med att vi på Lime utvecklar våra supporttjänster anpassas och uppdateras även denna plan över Limes support och servicenivå. Det är alltid den vid var tid senast publicerade versionen av planen som är gällande, oavsett tidpunkt för Avtalets ingående. Vid förändringar av större betydelse informeras Kunden antingen genom meddelande i vår Tjänst, via e-post eller liknande.

2. KONTAKT

- 2.1. Limes support är tillgänglig under helgfria vardagar (måndag – fredag) mellan kl. 8.00 och 17.00 centraleuropeisk tid ("Kontorstid"). Support ges till den kontaktperson hos Kunden som är utsedd till Lime-administratör. Kunden kan kommunicera sina Ärenden (definierat i punkten 3.1 nedan) med Lime genom någon av följande kanaler:

Telefon:	+46 46 270 48 00
E-post:	support@lime.tech
Kundportal:	Lime Customer Portal: Kontakta vår support (länk)
Chatt:	www.lime-technologies.com (länk)

- 2.2. Vanligtvis besvarar Lime Ärenden via samma kommunikationskanal som de har inkommit, men svar kan även ges genom en annan kanal.

3. HANTERING AV ÄRENDE

- 3.1. Supportärenden som är kategoriserade under punkten 3.5; *Nödsituation*, *Kritiskt*, *Större* och *Mindre* definieras vidare som "Ärenden".
- 3.2. Alla inkomna Ärenden loggas i Limes supportsystem och utifrån den informationen görs en initial bedömning och kategorisering enligt tabellen nedan (punkten 3.5), oberoende av en eventuell kategorisering Kunden själv har gjort av Ärendet. Lime förbehåller sig därför rätten att ändra ett Ärendes svårighetsgrad. Efter kategoriseringen delegeras sedan Ärendet till lämplig resurs. För att Lime ska kunna påbörja diagnostiskt arbete i Ärendet måste Kunden tillhandahålla tillräcklig information för att Lime ska kunna förstå och identifiera det underliggande problemet.
- 3.3. På grund av den stora variationen av Ärenden som kommer in och dessas olika komplexitet har vi på Lime inte möjlighet att på förhand utlova specificerade

lösningstider. Istället erbjuder vi skäliga svarstider och att lösa Kundernas problem så snabbt som möjligt, baserat på Ärendenas svårighetsgrad och påverkan. Detta säkerställer att Kunder får tillförlitlig och kvalitativ support utan att riskera försämrade systemstabilitet.

- 3.4. En första återkoppling från Lime i Ärenden kan förväntas i enlighet med de svarstider som anges nedan. Svarstiden beräknas från det datum och den tid som Lime mottar Ärendet från Kunden, inom ramen för Kontorstid. För ett "Mindre" Ärende som registreras kl. 16.00 på onsdagen, kan således svar förväntas innan kl. 15.00 på torsdagen. Om kunden kontaktar supporten via telefon har initial svarstid uppfyllts simultant.
- 3.5.

Svårighetsgrad	Beskrivning	Svarstid
Nödsituation	En nödsituation i Tjänsten innebär att Kunden inte kan komma åt Tjänsten eller någon väsentlig del av den, och det påverkar alla användare. <i>Exempel: Fullständig systemnedtid, allvarliga buggar som stoppar affärskritisk funktioner.</i>	1 timme
Kritiskt	En kritisk incident eller problem innebär att Kunden inte kan använda en stor del av Tjänsten, vilket har betydande operativ inverkan och förhindrar användning, utan någon tillgänglig lösning.	2 timmar
Större	Ett större problem som påverkar vissa funktioner i Tjänsten eller dess delar, vilket allvarligt försämrar användningen.	4 timmar
Mindre	Ett mindre problem som kan kringgås så att Tjänstens kärnfunktioner fortfarande kan användas och inte väsentligt påverkas. Inom denna kategori ryms även allmänna frågor från Kunder och Kundens behov av guidning i Tjänsten.	8 timmar

- 3.6. Lime åtar sig att:
- i. Bekräfta mottagandet av Ärendet;
 - ii. Utföra diagnostiska aktiviteter;
 - iii. Informera Kunden skyndsamt om Ärendet inte beror på Tjänsten;
 - iv. Löpande kommunicera status och framsteg.
- 3.7. Lime kan avsluta ett Ärende om:
- i. Kunden informerar om eller bekräftar att Ärendet är löst;
 - ii. Lime ger ett tydligt och direkt muntligt eller skriftligt svar på Kundens fråga;
 - iii. Tjänsten uppdateras för att uppfylla Dokumentationen;
 - iv. Tjänsten modifieras eller uppdateras på ett sätt som löser problemet;

- v. Kunden har inte återkopplat med svar på frågor till Lime, trots en påminnelse följt av tre (3) påföljande arbetsdagar;
- vi. Ärendet rör mindre avvikelser, bugg eller liknande som antingen avses åtgärdas inom planerade och kommande versioner av Tjänsterna eller som Lime uttryckligen har tagit ställning till att inte prioritera inom den vid tiden gällande road-mappen;
- vii. problemet konstateras vara relaterat till en extern produkt eller tjänst som inte tillhandahålls av Lime; eller
- viii. Ärendet innefattar allmänna synpunkter eller feedback.

4. INGÅR INTE I LIMES SUPPORT

4.1. I Limes support ingår inte:

- i. åtgärdande av problem som uppstår från användning som ligger utanför Avtalets restriktioner eller omfattning;
- ii. att ge instruktioner kring eller utbilda Användare i Dokumentation eller i andra system och tjänster som kan krävas för Tjänstens funktionalitet (t.ex. webbläsare eller PDF-läsare);
- iii. lägga till eller hantera Användare;
- iv. att göra kunds specifika anpassningar i Tjänsten;
- v. avhjälpa fel som uppstått på grund av ändringar eller modifieringar av Tjänsten som inte har utförts eller godkänts av Lime (eller Limes underleverantör) eller som har uppstått på grund av ovarsam och/eller felaktig hantering av Kunden;
- vi. att avhjälpa fel som orsakats av en produkt/tjänst från tredje part som integrerats till Tjänsten av annan än Lime;
- vii. att avhjälpa fel som uppkommit på grund av brist i Kundens tekniska utrustning;
- viii. support att avhjälpa fel i nätverk, operativsystem eller annan mjukvara som tillhandahålls av tredje part (t.ex. Windows, MS Office, skrivare, e-postprogramvara m.m.); eller
- ix. avhjälpan av fel orsakad av skadlig kod hos Kunden.

- 4.2. Support för Tjänst som lagras på Kundens egen server (on-premises) tillhandahålls endast för de två senaste utgivna versionerna. Aktuell information återfinns [HÄR](#). Vid Ärenden som inkommer för äldre versioner kommer Kunden initialt att uppmanas till att uppgradera Tjänsten till den senaste versionen.

5. ESKALERING

- 5.1. Limes supportteam är indelat i tre olika nivåer, i syfte att kunna supportera Ärenden beroende på prioritet (t.ex. om Ärendet påverkar många användare eller en affärskritisk funktion) samt beroende på komplexitet (t.ex. om Ärendet är tekniskt utmanande och kräver expertis).

Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3
Första linjens support	Avancerad support	Expertsupport
Hanterar enklare och vanliga Ärenden, t.ex. lösenordsåterställning, grundläggande felsökning eller vanliga frågor.	Hanterar mer komplexa problem, t.ex. integrationsfel, datafrågor eller funktionalitetsbuggar.	Supportspecialister med utvecklingsbakgrund och djup systemkunskap.
<u>Roll:</u> Snabbt lösa problem eller samla in detaljer för eskalering.	<u>Roll:</u> Utföra djupare teknisk analys och föreslå lösningar.	<u>Roll:</u> Lösa komplexa och okända problem

- 5.2. Om Lime riskerar att inte uppfylla svarstiden för någon rapporterad incident, informeras Limes ledning i följande ordning:



- 5.3. Om Kunden (i) anser att Lime inte har uppfyllt svarstiden för någon rapporterad incident, eller (ii) om kvaliteten på den support som tillhandahålls Kunden inte uppfyller vad som skäligen kan förväntas enligt branschpraxis, kan Kunden eskalera problemet enligt Limes eskaleringsprocess ovan.

6. TILLGÄNGLIGHET OCH PLANERAT UNDERHÅLL

- 6.1. Förutom vid planerat underhåll och uppdateringar så som beskrivs under punkten 6.3 nedan ("Planerat Underhåll") och vid Force Majeure-omständigheter, strävar Lime efter att hålla sin molnbaserade Tjänst tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, med en miniminivå om 99,5 % varje kalendermånad. Med "Tillgänglighet" menas åtkomst till Tjänsten, och beräknas enligt följande formel:

$$A = (T - M - D) / (T - M) \times 100\%$$

A = Tillgänglighet

T = Totalt antal minuter i kalendermånaden

M = Minuter för Planerat Underhåll

D = Minuter för Nedtid

- 6.2. "Nedtid" mäts i minuter från den tidpunkt Kunden rapporterar ett Ärende via Limes support om att Tjänsten är otillgänglig och inte kan användas eller från när Lime först identifierar problemet (det som inträffar först), fram tills dess att Tjänsten återställs. Som Nedtid gäller inte otillgänglighet orsakat av a) Planerat Underhåll; b) Force Majeure-omständighet; c) störningar, fel eller begränsningar i Kundens, Användarens eller tredje parts egen hårdvara, mjukvara, nätverksanslutning eller bandbredd; d) Kundens brott mot sina skyldigheter enligt Avtalet som påverkar Limes leverans av Tjänsten; e) konfigurationer, integrationer eller anpassningar

utförda av Kunden eller av tredje part utan Limes godkännande; samt f) tillfällig avstängning av Kundens rätt att använda Tjänsten på grund av dennes avtalsbrott.

- 6.3. Lime utför Planerat Underhåll av (moln)Tjänsten med olika intervall i syfte att maximera prestanda och säkerhet, samt för att kunna ge Kunden del av ny funktionalitet. Planerat Underhåll kan också vara ett led i särskild begäran eller godkännande av Kunden. Vid Planerat Underhåll har Kunden begränsad eller ingen tillgång till Limes molnbaserade Tjänst. Meddelande om Planerat Underhåll delges kunden så snart det är möjligt, dock minst 7 dagar i förväg, via [Lime CRM Status](https://status.lime-crm.com/) (Länk: <https://status.lime-crm.com/>). I syfte att minimera störningar i användning och begränsad tillgång till Tjänsten, utförs Planerat Underhåll utanför Kontorstid.
- 6.4. Utöver Planerat Underhåll har Lime också rätt att stänga ner Tjänsten med kort eller ingen förvarning om det skulle uppstå en oförutsedd nödsituation som medför betydande risk för Limes operationella verksamhet eller säkerhet (till exempel en säkerhetsincident), vilken kräver skyndsam hantering i syfte att skydda Tjänsten, Kunden och/eller Användarna.