

Supportplan og servicenivå

Oppdatert 3. desember 2024

limeD

1. GENERELT

- 1.1. Denne planen beskriver supporttjenestene og servicenivået som tilbys av Lime i forbindelse med levering av Limes CRM SaaS-tjeneste eller -programvare («Tjenesten») ifølge gjeldende Avtale. Alle termer og begreper som ikke er definert her, skal ha den betydningen som er gitt dem i Avtalen. Videre utgjør denne planen et integrert vedlegg til Limes Generelle vilkår.
- 1.2. Med unntak av kundetilpasninger leverer Lime support i abonnementsperioden i henhold til denne planen. Support for kundetilpasninger tilbys i garantiperioden (hvis aktuelt), og deretter håndteres support for kundetilpasninger til gjeldende konsulentsats.
- 1.3. Denne planen gjelder ikke for konsulenttjenester.
- 1.4. Etter hvert som vi i Lime utvikler våre supporttjenester, tilpasses og oppdateres også denne planen for Limes support- og servicenivå. Det er alltid den til enhver tid sist publiserte versjonen av planen som gjelder, uavhengig av datoen for avtaleinngåelse. Ved endringer av større betydning vil kunden bli informert enten med en melding i vår tjeneste, via e-post eller lignende.

2. KONTAKT OSS

- 2.1. Limes support er tilgjengelig på hverdager (mandag–fredag) mellom kl. 8.00 og 17.00 sentraleuropeisk tid («kontortid»). Support gis til kontaktpersonen hos Kunden som er utpekt som Lime-administrator. Kunden kan rette sine henvendelser (definert i avsnittet 3.1 nedenfor) til Lime gjennom en av følgende kanaler:

Telefon:	+47 21 61 17 10
E-post:	support@lime.tech
Kundeportal:	Lime kundeportal: Kontakt vår support (lenke)
Chat:	www.lime-technologies.com (lenke)

- 2.2. Lime svarer vanligvis på henvendelser gjennom samme kommunikasjonskanal som de mottas i, men svar kan også bli gitt gjennom en annen kanal.

3. BEHANDLING AV HENVENDELSER

- 3.1. Supporthenvendelser som faller inn under kategoriene i punkt 3.5; *Nødssituasjon*, *Kritisk*, *Større* og *Mindre*, defineres videre som «henvendelser».
- 3.2. Alle mottatte henvendelser logges i Limes supportsystem, og basert på denne informasjonen foretas en innledende vurdering og kategorisering i henhold til tabellen nedenfor (punkt 3.5), uavhengig av hvilken kategorisering kunden selv har gitt henvendelsen. Lime forbeholder seg derfor retten til å endre alvorlighetsgraden for en henvendelse. Etter kategorisering delegeres henvendelsen til riktig ressurs. For at Lime skal kunne starte diagnostisk arbeid på henvendelsen, må kunden gi tilstrekkelig informasjon til at Lime kan forstå og identifisere det underliggende problemet.
- 3.3. På grunn av den store variasjonen i innkomne henvendelser og deres varierende kompleksitet kan ikke Lime love en bestemt løsnings tid på forhånd. I stedet tilbyr vi rimelige svartider og tilstreber å løse kundenes problemer så raskt som mulig, basert

på henvendelsenes alvorlighetsgrad og konsekvenser. Dette sikrer at Kundene får pålitelig og god support uten å risikere redusert systemstabilitet.

- 3.4. En første tilbakemelding fra Lime på henvendelser kan forventes i samsvar med svartidene som er angitt nedenfor. Svartiden beregnes fra den dato og det klokkeslett Lime mottar henvendelsen fra Kunden, innenfor rammen av kontortiden. For en «Mindre» sak som registreres kl. 16.00 på onsdag, kan det derfor forventes svar innen kl. 15.00 på torsdag. Hvis kunden kontakter support per telefon, overholdes den initielle responstiden samtidig.

3.5.

Alvorlighetsgrad	Beskrivelse	Svartid
Nødssituasjon	En nødssituasjon i Tjenesten innebærer at Kunden ikke har tilgang til Tjenesten eller en vesentlig del av den, og at dette påvirker alle brukere. <i>Eksempel: Fullstendig nedetid i systemet, alvorlige feil som stopper virksomhetskritiske funksjoner.</i>	1 time
Kritisk	En kritisk hendelse eller et kritisk problem betyr at Kunden ikke kan bruke en stor del av Tjenesten, noe som har en betydelig påvirkning på driften og hindrer bruk, uten at det finnes noen tilgjengelig løsning.	2 timer
Større	Et større problem som påvirker visse funksjoner i tjenesten eller deler av den, og som i alvorlig grad forringer bruken av den.	4 timer
Mindre	Et mindre problem som kan omgås slik at Tjenestens kjernefunksjoner fremdeles kan brukes og ikke påvirkes i vesentlig grad. Denne kategorien omfatter også generelle spørsmål fra Kunder og Kundens behov for veiledning i Tjenesten.	8 timer

- 3.6. Lime forplikter seg til å
- bekreftede mottak av henvendelsen
 - gjennomføre diagnostiske aktiviteter
 - informere Kunden omgående dersom problemet ikke skyldes Tjenesten
 - informere fortløpende om status og fremdrift.
- 3.7. Lime kan avslutte en sak hvis
- Kunden informerer om eller bekrefter at saken er løst
 - Lime gir et tydelig og direkte muntlig eller skriftlig svar på Kundens spørsmål
 - Tjenesten oppdateres for å oppfylle dokumentasjonen
 - Tjenesten modifiseres eller oppdateres på en måte som løser problemet

- v. Kunden ikke har gitt tilbakemelding til Lime med svar på spørsmål til tross for en påminnelse etterfulgt av tre (3) påfølgende arbeidsdager
- vi. det dreier seg om mindre avvik, feil eller lignende som enten er ment å bli rettet i planlagte og kommende versjoner av Tjenestene, eller som Lime eksplisitt har valgt ikke å prioritere innenfor til enhver tid gjeldende road-map
- vii. problemet konstateres å være relatert til et eksternt produkt eller en ekstern tjeneste som ikke leveres av Lime, eller
- viii. henvendelsen gjelder generelle synspunkter eller tilbakemeldinger.

4. IKKE INKLUDERT I LIMES SUPPORT

- 4.1. Limes support omfatter ikke
 - i. retting av problemer som oppstår som følge av bruk som ligger utenfor Avtalens begrensninger eller omfang
 - ii. å instruere eller lære opp Brukere i Dokumentasjon eller i andre systemer og tjenester som kan være nødvendige for Tjenestens funksjonalitet (f.eks. nettlesere eller PDF-lesere)
 - iii. å legge til eller administrere Brukere
 - iv. å gjøre kundespesifikke tilpasninger i Tjenesten
 - v. å utbedre feil som har oppstått på grunn av endringer eller modifikasjoner av Tjenesten som ikke er utført eller godkjent av Lime (eller Limes underleverandør), eller som har oppstått på grunn av uforsiktig og/eller feil håndtering fra Kundens side
 - vi. å utbedre feil forårsaket av en tredjeparts produkt eller tjeneste som har blitt integrert i Tjenesten av noen andre enn Lime
 - vii. å utbedre feil som skyldes en mangel ved Kundens tekniske utstyr
 - viii. support til å utbedre feil i nettverk, operativsystem eller annen programvare som leveres av tredjepart (f.eks. Windows, MS Office, skrivere, e-postprogramvare osv.), eller
 - ix. utbedring av feil forårsaket av ondsinnet kode hos Kunden.
- 4.2. Support for Tjenesten som er lagret på Kundens egen server (on-premises), leveres kun for de to sist utgitte versjonene. Oppdatert informasjon finner du [HER](#). Ved henvendelser som mottas for eldre versjoner, vil kunden i første omgang bli bedt om å oppgradere tjenesten til den nyeste versjonen.

5. ESKALERING

- 5.1. Limes supportteam er delt inn i tre ulike nivåer, for å kunne levere support ved henvendelser avhengig av prioritet (f.eks. hvis henvendelsen berører mange brukere eller en forretningskritisk funksjon) og avhengig av kompleksitet (f.eks. hvis henvendelsen er teknisk utfordrende og krever ekspertise).

Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3
Førstelinjessupport	Avansert support	Ekspertsupport
Håndterer enklere og vanlige henvendelser, for eksempel tilbakestilling av passord, grunnleggende feilsøking eller vanlige spørsmål.	Håndterer mer komplekse problemer, for eksempel integrasjonsfeil, dataspørsmål eller funksjonalitetsfeil.	Supportspesialister med utviklingsbakgrunn og inngående systemkunnskap.
<u>Rolle:</u> Løse problemer raskt eller samle inn informasjon for eskalering.	<u>Rolle:</u> Utføre dypere tekniske analyser og foreslå løsninger.	<u>Rolle:</u> Løse komplekse og ukjente problemer.

- 5.2. Hvis Lime står i fare for ikke å overholde svartiden for en rapportert hendelse, informeres ledelsen i Lime i følgende rekkefølge:



- 5.3. Hvis Kunden (i) mener at Lime ikke har overholdt svartiden for en rapportert hendelse, eller (ii) hvis kvaliteten på supporten som leveres til kunden ikke oppfyller det som med rimelighet kan forventes i henhold til bransjepraksis, kan kunden eskalere problemet i henhold til Limes eskaleringsprosess ovenfor.

6. TILGJENGELIGHET OG PLANLAGT VEDLIKEHOLD

- 6.1. Med unntak av planlagt vedlikehold og oppdateringer som beskrevet i avsnittet 6.3 nedenfor («Planlagt vedlikehold») og ved Force Majeure-omstendigheter, bestreber Lime seg på å holde sin skybaserte Tjeneste tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uken, med et minimumsnivå på 99,5 % hver kalendermåned. «Tilgjengelighet» betyr tilgang til Tjenesten og beregnes i henhold til følgende formel:

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

A = Tilgjengelighet

T = Totalt antall minutter i kalendermåned

M = Minutter for planlagt vedlikehold

D = Minutter for nedetid

- 6.2. «Nedetid» måles i minutter fra det tidspunktet Kunden rapporterer en henvendelse via Limes support om at Tjenesten er utilgjengelig og ikke kan brukes, eller fra det tidspunktet Lime først identifiserer problemet (avhengig av hva som inntreffer først), til Tjenesten er gjenopprettet. Nedetid omfatter ikke utilgjengelighet som skyldes a) planlagt vedlikehold, b) Force Majeure-omstendigheter, c) forstyrrelser, feil eller begrensninger i Kundens, Brukerens eller tredjeparts egen maskinvare, programvare, nettverkstilkobling eller båndbredde; d) Kundens mislighold av sine forpliktelser i henhold til Avtalen som påvirker Limes levering av Tjenesten, e) konfigurasjoner,

integrasjoner eller tilpasninger utført av Kunden eller av tredjepart uten Limes godkjenning og f) midlertidig inndragning av Kundens rett til å bruke Tjenesten på grunn av Kundens mislighold av avtalen.

- 6.3. Lime utfører Planlagt vedlikehold av (sky)tjenesten med ulike intervaller for å maksimere ytelse og sikkerhet, og for å tilby Kunden ny funksjonalitet. Planlagt vedlikehold kan også være en del av en spesifikk forespørsel eller fullmakt fra kunden. Under planlagt vedlikehold har Kunden begrenset eller ingen tilgang til Limes skybaserte tjeneste. Varsel om planlagt vedlikehold kommuniseres til kunden så snart som mulig, men minst 7 dager i forveien, via [Lime CRM Status](https://status.lime-crm.com/) (Lenke: <https://status.lime-crm.com/>). For å minimere forstyrrelser i bruken og begrenset tilgang til Tjenesten, utføres planlagt vedlikehold utenom kontortid.
- 6.4. I tillegg til planlagt vedlikehold har Lime også rett til å stenge Tjenesten med kort eller intet forvarsel dersom det skulle oppstå en uforutsett nødssituasjon som utgjør en betydelig risiko for Limes drift eller sikkerhet (f.eks. en sikkerhetshendelse), og som krever umiddelbar håndtering for å beskytte Tjenesten, Kunden og/eller Brukerne.