

Supportplan & serviceniveau

Opdateret d. 3. december 2024

limeD

1. GENERELT

- 1.1. Denne plan beskriver de supporttjenester og det serviceniveau, der tilbydes af Lime i forbindelse med levering af Lime CRM SaaS-tjeneste eller -software ("tjenesten") i henhold til den gældende aftale. Alle termer og udtryk, der ikke er defineret heri, skal have den betydning, der er givet dem i aftalen. Desuden er denne plan et integreret bilag til Limes generelle vilkår og betingelser.
- 1.2. Med undtagelse af kundetilpasninger yder Lime support i henhold til denne plan i løbet af abonnementsperioden. Support til kundetilpasninger tilbydes i garantiperioden (hvis relevant), og derefter håndteres tilpasningssupporten til den aktuelle konsulentpris.
- 1.3. Denne plan gælder ikke for konsulenttydelser.
- 1.4. I takt med at vi hos Lime udvikler vores supporttjenester, bliver denne plan for Limes support- og serviceniveau ligeledes tilpasset og opdateret. Det er altid den til enhver tid senest offentliggjorte version af planen, der gælder, uanset tidspunktet for aftalens indgåelse. I tilfælde af større ændringer vil kunden blive informeret ved hjælp af en meddelelse i vores tjeneste, via e-mail eller lignende.

2. KONTAKT

- 2.1. Limes support er tilgængelig på hverdage (mandag - fredag) mellem kl. 8.00 og 17.00 centraleuropæisk tid ("kontortid"). Der ydes support til den kontaktperson hos kunden, der er udpeget som Lime-administrator. Kunden kan meddele sine sager (defineret i afsnittet 3.1 nedenfor) til Lime gennem en hvilken som helst af følgende kanaler:

Telefon:	+45 89 88 70 80
E-mail:	support@lime.tech
Kundeportal:	Lime kundeportal: Kontakt vores support (link)
Chat:	www.lime-technologies.com (link)

- 2.2. Lime svarer normalt på sager gennem samme kommunikationskanal, som de modtages, men svar kan også gives gennem en anden kanal.

3. SAGSBEHANDLING

- 3.1. Supportsager kategoriseret under punkt 3.5; *Nødsituation, Kritisk, Større* og *Mindre* er yderligere defineret som "sager".
- 3.2. Alle modtagne sager logges i Limesupportsystem, og på baggrund af disse oplysninger foretages en indledende vurdering og kategorisering i henhold til nedenstående tabel (punkt 3.5), uanset hvilken kategorisering kunden selv har foretaget af sagen. Lime forbeholder sig derfor ret til at ændre en sags sværhedsgrad. Efter kategoriseringen uddelegeres sagen til den relevante ressource. For at Lime kan påbegynde diagnosticering af sagen, skal kunden give tilstrækkelige oplysninger til, at Lime kan forstå og identificere det underliggende problem.
- 3.3. På grund af de mange indkomne sagers forskellighed og varierende kompleksitet er Lime ikke i stand til at love specifikke løsningstider på forhånd. I stedet tilbyder vi rimelige svartider og at løse kundernes problemer så hurtigt som muligt, baseret på

sagernes alvor og konsekvenser. Det sikrer, at kunderne får pålidelig support af høj kvalitet uden at risikere, at systemet bliver ustabil.

- 3.4. En første tilbagemelding fra Lime i Sager kan forventes i overensstemmelse med de svartider, der er angivet nedenfor. Svartiden beregnes fra den dato og det tidspunkt, hvor Lime modtager anmodningen fra kunden, inden for rammerne af kontortiden. For en "mindre" sag, der registreres kl. 16.00 onsdag, kan der således forventes et svar inden kl. 15.00 om torsdagen. Hvis kunden kontakter supporten via telefon, overholdes den oprindelige svartid samtidig.

3.5.

Sværhedsgrad	Beskrivelse	Svartid
Nødsituation	En nødsituation i tjenesten betyder, at kunden ikke kan få adgang til tjenesten eller en væsentlig del af den, og det påvirker alle brugere. <i>Et eksempel: Komplet nedetid for systemet, alvorlige fejl, der stopper forretningskritiske funktioner.</i>	1 time
Kritisk	En kritisk hændelse eller et problem betyder, at kunden ikke er i stand til at bruge en stor del af tjenesten, hvilket har en betydelig driftsmæssig indvirkning og forhindrer brug uden nogen tilgængelig løsning.	2 timer
Større	Et større problem, der påvirker visse funktioner i tjenesten eller dens dele, og som alvorligt forringer brugen af den.	4 timer
Mindre	Et mindre problem, der kan omgås, så tjenestens kernefunktioner stadig kan bruges og ikke påvirkes væsentligt. Denne kategori omfatter også generelle spørgsmål fra kunder og kunders behov for vejledning i tjenesten.	8 timer

- 3.6. Lime forpligter sig til at:
- bekræfte modtagelsen af sagen,
 - udføre diagnostiske aktiviteter,
 - informere kunden omgående, hvis problemet ikke skyldes tjenesten,
 - kommunikere status og fremskridt løbende.
- 3.7. Lime kan afslutte en sag, når:
- kunden informerer eller bekræfter, at sagen er løst,
 - Lime giver et klart og direkte mundtligt eller skriftligt svar på kundens spørgsmål,
 - tjenesten opdateres for at opfylde dokumentationen,
 - servicen ændres eller opdateres på en måde, der løser problemet,

- v. kunden ikke har reageret med svar på spørgsmål fra Lime på trods af en påmindelse efterfulgt af tre (3) efterfølgende arbejdsdage;
- vi. det drejer sig om mindre afvigelser, fejl eller lignende, som enten er beregnet til at blive rettet i planlagte og kommende versioner af tjenesterne, eller som Lime udtrykkeligt har besluttet ikke at prioritere inden for den på det tidspunkt gældende roadmap;
- vii. problemet viser sig at være relateret til et eksternt produkt eller en ekstern tjeneste, der ikke leveres af Lime, eller
- viii. det drejer sig om generelle kommentarer eller feedback.

4. IKKE INKLUDERET I LIMES SUPPORT

4.1. Limes support omfatter ikke:

- i. afhjælpning af problemer, der opstår som følge af brug, der ligger uden for aftalens begrænsninger eller omfang,
- ii. instruktion eller oplæring af brugere i dokumentation eller i andre systemer og tjenester, der kan være nødvendige for tjenestens funktionalitet (f.eks. webbrowsere eller PDF-læsere),
- iii. tilføjelse eller administration af brugere,
- iv. udførelse af kundespecifikke tilpasninger i tjenesten,
- v. afhjælpning af fejl, der er opstået som følge af ændringer eller modifikationer af tjenesten, som ikke er udført eller godkendt af Lime (eller Limes underleverandør), eller som er opstået som følge af uforsigtig og/eller forkert håndtering fra kundens side,
- vi. afhjælpning af fejl forårsaget af et produkt eller en tjeneste fra tredje part, der er integreret i tjenesten af en anden end Lime,
- vii. afhjælpning af fejl, der er opstået som følge af en defekt i kundens tekniske udstyr,
- viii. support til at løse fejl i netværk, operativsystemer eller anden software leveret af tredjepart (f.eks. Windows, MS Office, printere, e-mail-software osv.) eller
- ix. afhjælpning af fejl forårsaget af skadelige koder hos kunden.

4.2. Support til tjenesten, der er gemt på kundens egen server (on-premises), leveres kun til de to senest udgivne versioner. Opdateret information kan findes [HER](#). For sager, der modtages for ældre versioner, vil kunden i første omgang blive bedt om at opgradere tjenesten til den nyeste version.

5. ESKALERING

- ##### **5.1. Limes supportteam er inddelt i tre forskellige niveauer for at kunne supportere sager afhængigt af prioritet (f.eks. hvis sagen påvirker mange brugere eller en forretningskritisk funktion) og afhængigt af kompleksitet (f.eks. hvis sagen er teknisk udfordrende og kræver ekspertise).**

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Indledende support	Avanceret support	Ekspertsupport
Håndterer enkle og almindelige problemer, f.eks. gendannelse af adgangskode, grundlæggende fejlfinding eller ofte stillede spørgsmål.	Håndterer mere komplekse problemer, f.eks. integrationsfejl, dataproblemer eller funktionsfejl.	Supportspecialister med udviklingsbaggrund og dyb systemviden.
Rolle: Løse problemer hurtigt eller indsamle oplysninger til eskalering.	Rolle: Udføre dybere tekniske analyser og foreslå løsninger.	Rolle: Løse komplekse og ukendte problemer

- 5.2. Hvis der er risiko for, at Lime ikke kan overholde responstiden for en rapporteret hændelse, informeres Lime-ledelsen i følgende rækkefølge:



- 5.3. Hvis kunden (i) mener, at Lime ikke har overholdt svartiden for en rapporteret hændelse, eller (ii) hvis kvaliteten af den support, der leveres til kunden, ikke opfylder, hvad der med rimelighed kan forventes i henhold til branchepraksis, kan kunden eskalere problemet i henhold til Limes eskaleringsproces ovenfor.

6. TILGÆNGELIGHED OG PLANLAGT VEDLIGEHOLDELSE

- 6.1. Bortset fra planlagt vedligeholdelse og opdateringer som beskrevet i afsnittet 6.3 nedenfor ("Planlagt vedligeholdelse") og i tilfælde af force majeure, bestræber Lime sig på at holde sin cloud-baserede tjeneste tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, med et minimumsniveau på 99,5 % hver kalendermåned. "Tilgængelighed" betyder adgang til tjenesten og beregnes i henhold til følgende formel:

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

A = Tilgængelighed

T = Samlet antal minutter i kalendermåned

M = Minutter til planlagt vedligeholdelse

D = Minutter til nedetid

- 6.2. "Nedetid" måles i minutter fra det tidspunkt, hvor kunden rapporterer en hændelse via Lime-support om, at tjenesten ikke er tilgængelig og ikke kan bruges, eller fra det tidspunkt, hvor Lime først identificerer problemet (alt efter hvad der sker først), og indtil tjenesten er genoprettet. Nedetid omfatter ikke utilgængelighed forårsaget af a) planlagt vedligeholdelse; b) force majeure-forhold; c) forstyrrelser, fejl eller begrænsninger i kundens, brugerens eller tredjeparts egen hardware, software, netværksforbindelse eller båndbredde; d) kundens misligholdelse af egne

forpligtelser i henhold til aftalen, der påvirker Limes levering af tjenesten; e) konfigurationer, integrationer eller tilpasninger udført af kunden eller af tredjepart uden Limes godkendelse; samt f) midlertidig suspension af kundens ret til at bruge tjenesten på grund af dennes kontraktbrud.

- 6.3. Lime udfører planlagt vedligeholdelse af (cloud)-tjenesten med forskellige intervaller for at maksimere ydeevne og sikkerhed og for at give kunden ny funktionalitet. Planlagt vedligeholdelse kan også være en del af en specifik anmodning eller tilladelse fra kunden. Under planlagt vedligeholdelse har kunden begrænset eller ingen adgang til Limes cloudbaserede tjeneste. Meddelelse om planlagt vedligeholdelse meddeles til kunden så hurtigt som muligt, men mindst 7 dage i forvejen, via [Lime CRM Status](https://status.lime-crm.com/) (Link: <https://status.lime-crm.com/>). For at minimere afbrydelser i brugen og begrænset adgang til tjenesten udføres planlagt vedligeholdelse uden for kontortid.
- 6.4. Ud over planlagt vedligeholdelse har Lime også ret til at lukke tjenesten ned med kort eller intet varsel i tilfælde af en uforudset nødsituation, der udgør en betydelig risiko for Limes drift eller sikkerhed (f.eks. en sikkerhedshændelse), som kræver hurtig håndtering for at beskytte tjenesten, kunden og/eller brugerne.