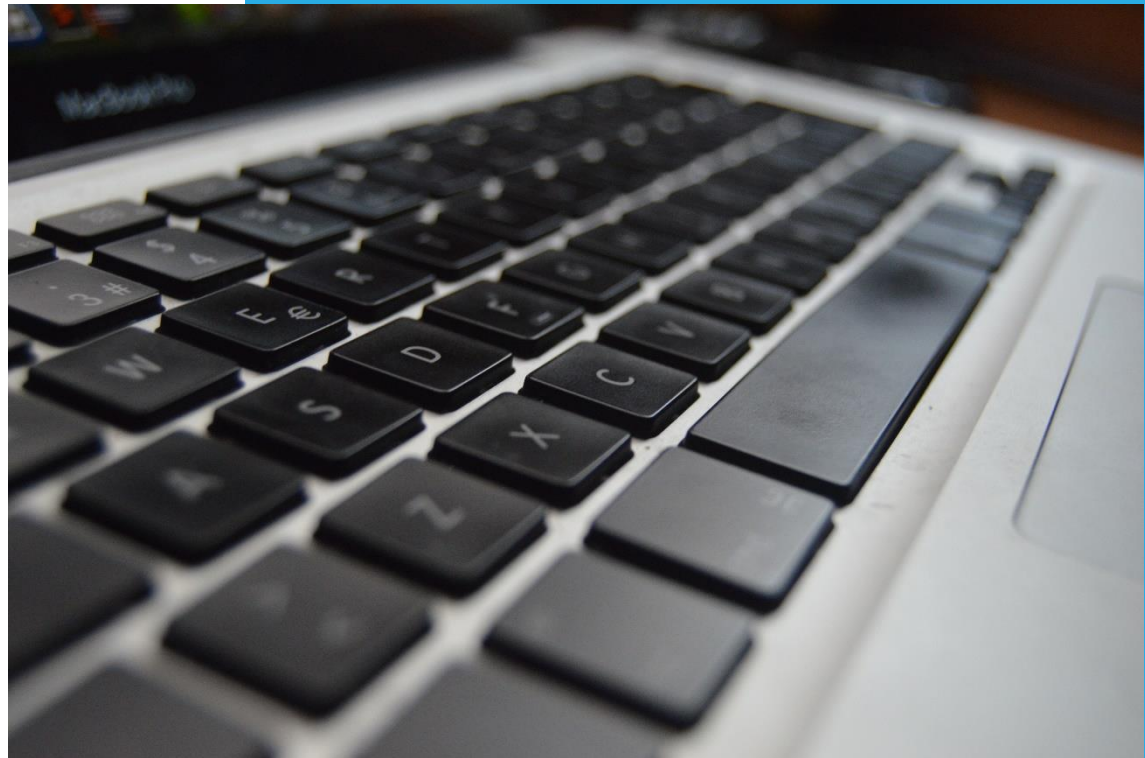


onlimited

SLA (Service Level Agreement)



Gunnar Clausens Vej 32 D | 8260 Viby J

70 70 25 26 | www.onlimited.dk | kontakt@onlimited.dk

CVR: 31583837

SLA (Service Level Agreement) - Onlimited ApS

Formål

Formålet med denne aftale er at kvalificere og kvantificere den serviceydelse Onlimited ApS (herefter Leverandøren) leverer efter leverancen til Kunden. Dette sker ved at nedbryde og udspecificere de enkelte serviceelementer som indgår i leverancen.

I dette dokument er de enkelte serviceelementer og vores servicekrav til disse beskrevet.

Introduktion

Denne Service Level Agreement (herefter SLA) beskriver det aftalemæssige forhold mellem Kunden og Leverandøren.

Denne SLA gælder for alle beskrevne produkter såfremt Kunden har en løsning udviklet eller serviceret af Leverandøren. Derudover gælder følgende undtagelser for SLA'en:

- Force majeure
- Hvis Kunden ikke er i restance til Leverandøren
- Planlagt vedligeholdelse

Hvis ikke andet er defineret særskilt i kontrakten imellem Kunden og Leverandøren, er nærværende SLA gældende for Kundens service.

Det kan desuden oplyses, at Leverandøren har en gældende informationssikkerhedspolitik, samt et nedsat informationssikkerhedsudvalg, som arbejder med konstant overvågning af informationssikkerheden i virksomheden.

Åbningstid

Kontoret er åbent alle hverdage 9.00 til 15.00, hvor support kan ydes. Support eller andet arbejde uden for normal åbningstid ydes ikke.

Skal der laves arbejde uden for normal åbningstid, skal dette aftales nærmere. Alternativt kan der indgås en samarbejdsaftale for bedre fordele.

Priser

Alle priser fremgår af vores prisliste. Ønskes der bedre fordele, kan der indgås en samarbejdsaftale.

Taksering

Alle henvendelser takseres pr. påbegyndt 60 min. Ønskes der bedre fordele, kan der indgås en samarbejdsaftale.

Browser-kompatibilitet

Se ”§ 7 Minimumversioner” i vores Generelle Aftalevilkår for browser-kompatibilitet.

Ønskes der løbende browser-kompatibilitet, skal der tegnes en samarbejdsaftale.

App-kompatibilitet

Se ”§ 7 Minimumversioner” i vores Generelle Aftalevilkår for app-kompatibilitet.

Ønskes der løbende app-kompatibilitet, skal der tegnes en samarbejdsaftale.

Fejlmeldinger

Skulle du som kunde opleve fejl i softwaren, eller har du spørgsmål til løsningen, bedes du indrapportere disse, således at vi kan igangsætte en rettelse. Indrapporteringer skal ske til support@onlimited.dk eller telefonisk på vores supportnummer: +45 7070 2526.

Responstider

Vi forpligter os til at vende retur på din henvendelse indenfor 2 arbejdsdage, medmindre du har en samarbejdsaftale.

Responsen vil indeholde et forventet påbegyndelsestidspunkt, hvis opgaven ikke påbegyndes med det samme, samt forventet afslutningstidspunkt. Kræver løsningen at system skal opdateres, vil en forventet dato og tidspunkt for dette ligeledes fremgå.

Påbegyndelse

Efter henvendelse vil der kunne gå op til 30 dage, før en igangsættelse går i gang.

Ønsker du bedre forhold kan der tegnes en samarbejdsaftale. Her får du mulighed for at hjælpe med prioriteringen, og kan få responstider på ned til 4 timer.

Udgivelse/opdatering af løsninger

I forbindelse med udgivelse af ny funktionalitet eller rettelser, vil du som kunde blive informeret aktivt omkring dette minimum dagen før udgivelsen. Her vil du modtage en konkret liste over de funktioner der er ændret/tilføjet. Efter udgivelsen vil du modtage en status.

Hvis der er tale om en forretningskritisk opdatering, vil den dog ske hurtigst muligt.

Ved kontinuerlig/ofte opdateringer, udarbejdes der en udgivelsesplan med kunden.

Samarbejdsaftale

Ønsker du som kunde øget serviceniveau, kan der tegnes en samarbejdsaftale.

En samarbejdsaftale indeholder bl.a.:

- Mulighed for indrapportering af hasteopgaver med en responstid på maks. 4 timer
- Minimumstaksering
- Løbende opdatering af din løsning, så browser- og app-kompatibilitet årligt holdes vedlige
- Mulighed for fastkøbte timer, til mere fordelagtig pris fordelt på opgavetyper

Kontakt os på +45 7070 2526 for at hører nærmere, eller tag direkte fat i din projektleder. Du er også velkommen til at skrive direkte til salgsafdelingen på ca@onlimited.dk.

Ændringer til denne SLA

Leverandøren forbeholder sig ret til at ændre og opdatere indholdet i foreliggende SLA og eventuelle tillæg, forudsat at ændringerne hverken hver for sig eller samlet væsentligt forringer Kundens service og support som beskrevet i denne SLA.