

## SLA Standard Service

### 1. Beskrivning av Servicetjänsterna

SoftOne AB (publ) 556239–4717 erbjuder kostnadsfri Servicetjänst för sina kunder med giltigt SaaS-avtal (Software as a Service), om inga förfallna betalningar utestår obetalda.

Servicetjänsterna ger dig som kund tillgång till:

- SoftOne Service för ärenden avseende programvarans funktionalitet samt rapportering av eventuella fel.
- Varje ärende registreras som ett individuellt ärende med ett unikt ärendenummer.
- Ärendets status kan löpande följas på vårt digitala kundcenter.
- Som kund har du möjlighet att namnge två personer som har rätt att kontakta SoftOne Service.
- SoftOne Service kontaktas genom telefon 0771–556900, e-post [support@softone.se](mailto:support@softone.se) eller genom att logga in på [www.softone.se](http://www.softone.se).

#### SoftOne Services

##### Arbetsgång

Normalt registrerar kunden sitt ärende via kundcentret, alternativt via e-post, varvid ett ärende nummer skapas. Kunden kan löpande följa ärendet i kundcentret. En produktspecialist handlägger ärendet och vid behov sker dialog digitalt eller via telefon.

#### Tilläggstjänster

Utöver den ovan beskrivna Standard Service kan vi även mot offert erbjuda:

- Kortare utbildningar över telefon.
- Blankett- och rapportanpassningar.
- Genomgång av arbetsflöden.
- Avstämningar och utredningar av rapporter, moms och resultat.
- Installationer, uppdateringar och justering av inställningar och regelverk.
- Felsökning av problem orsakade av den tekniska miljön.

Mer information finns på [www.softone.se](http://www.softone.se)

### 2. Villkor

- För att Servicen ska vara så effektiv som möjligt måste SoftOnes produktspecialister ges möjlighet till tillgång till Kundens system under de öppettider som gäller för SoftOne Service.
- De namngivna personer som ska utnyttja SoftOnes Standard Service måste ha genomgått SoftOne schemalagd utbildning eller vara utbildad av SoftOne konsult i den Programvarutjänst du önskar Service för.
- SoftOne har rätt att debitera Kunden i löpande räkning för nedlagd tid för felsökning orsakad av kundens IT-miljö eller handhavande. Felsökning inleds efter uttrycklig beställning från Kunden.
- SoftOne äger rätten att när så bedöms krävas ändra villkoren för SLA Standard Service. Ändringen gäller från och med den första dagen i den månad som infaller närmast efter det tillfälle då ändringen publicerats på [www.softone.se](http://www.softone.se).

### 3. Servicenivåer

#### Prioritering

Alla ärenden ges en prioritering enligt följande:

- Prioritet 1  
Programvarutjänsten går ej att starta, hela eller väsentliga delar av systemet är inte tillgängliga och går ej att kringgå.
- Prioritet 2  
Innebär att affärsverksamheten avsevärt försvåras men förhindrar inte användningen av Programvarutjänsten.
- Prioritet 3  
Innebär att viss del av affärsverksamheten avsevärt försvåras men förhindrar inte användningen av Programvarutjänsten. Denna prioritet tilldelas även prioritet 1 och 2 ärenden, där en alternativ lösning kan tillhandahållas.
- Prioritet 4  
Är viktigt för Kunden men kan kringgå. Denna prioritetsnivå utgör standardnivå.
- Prioritet 5

Är av mindre betydelse för Kunden.

SoftOne Service påbörjar arbetet med ärendet inom nedan angivna tidsramar. Detta gäller under SoftOnes ordinarie öppettider och för ärenden inkomna via telefon, mail [support@softone.se](mailto:support@softone.se) eller [www.softone.se](http://www.softone.se)

- Prioritet 1: 2 timmar
- Prioritet 2: 4 timmar
- Prioritet 3: 12 timmar
- Prioritet 4 eller 5: 48 timmar

Alla servicenivåer som anges i denna punkt är målsättningar och SoftOne Service ska vidta skäliga ansträngningar för att uppnå dessa. Servicenivåerna ska dock inte i något fall anses vara garanterade.