

Tjenestenivåavtale (SLA)

Versjon 4.0 | Vedlegg 4 til Hovdabonnementsavtalen

Vedlegg 4 – Tjenestenivåavtale

Version 4.0

1. Innledning

Tjenestenivåavtalen (SLA) utgjør en integrert del av avtaleverket som regulerer Simplifyers levering av Abonnementstjenester til Kunden, som definert i et Bestillingsskjema signert av Kunden og Simplifyer.

Begreper med stor forbokstav, skal ha den betydningen som er angitt i Simplifyers Vilkår, som er tilgjengelige på Simplifyers nettsted og inkorporert i Bestillingsskjemaet ved henvisning.

I tilfeller hvor spesifikke tjenestenivåavtaler gjelder for Kunden, vil slike tjenestenivåavtaler være uttrykkelig beskrevet i Bestillingsskjemaet, og dermed erstatte eller supplere denne standard SLA-en. For Simplifyer Ekspert gjelder kun Tjenestenivåene angitt i punkt 6 nedenfor.

2. Systemkrav

Simplifyers Abonnementstjenester støtter følgende nettlesere:

- Microsoft Edge (Chromium-basert). Gjeldende versjon eller opptil 1 en hovedversjon eldre.
- Mozilla Firefox. Gjeldende versjon eller opptil 1 en hovedversjon eldre.
- Apple Safari. Gjeldende versjon eller opptil 1 en hovedversjon eldre.
- Google Chrome. Gjeldende versjon eller opptil 1 en hovedversjon eldre.

Andre systemkrav:

- Standard nettilgang (https på port 443) til nødvendige domener.
- Nettleseren må støtte Javascript og informasjonskapsler.
- Integrasjoner etableres gjennom API-er over SSL (port 443) eller gjennom sikker ftp (sftp på port 22).

Det er ingen spesifikke krav til PC eller operativsystem.

Mobilapplikasjoner støtter de mobile operativsystemene som er angitt i applikasjonsbeskrivelsen i applikasjonsbutikkene til Apple og Google.

3. Oppetidsforpliktelse

Simplifyer tilstreber etter å sikre at alle systemer er i drift 24 timer i døgnet, 365 dager i året.

Simplifyer forplikter seg til å sikre at Abonnementstjenestene er operative (**oppetid**) **99,5 %** målt over måleperioden.

For avtalte og etablerte integrasjoner forplikter Simplifyer seg til å sikre identisk oppetid for den delen av integrasjonen som Simplifyer er ansvarlig for i henhold til Avtalen.

En **måleperiode** er en full kalendermåned som begynner kl. 00:00 den første dagen i hver måned og slutter kl. 23:59 den siste dagen i samme måned.

Perioder med planlagte avbrudd, ekstraordinære avbrudd og avbrudd forårsaket av Kunden, som beskrevet i punkt 4, regnes som opptid og følgelig ikke som nedetid og leveringsavbrudd.

3.1 Responstid for support

Simpløyer forplikter seg til følgende innledende responstider, målt i vanlig arbeidstid. En innledende respons er definert som en manuell bekreftelse fra en representant for Simpløyers kundestøtte som bekrefter mottakelsen av forespørselen og gir en estimert tidsramme eller neste trinn for løsning.

- **P1 – Kritisk teknisk problem** (f.eks. systemavbrudd, tap av kjernefunksjonalitet) – Innen **4 timer**
- **P2 – Standard teknisk problem** (f.eks. ikke-kritisk feil, redusert ytelse) – Innen **16 timer**
- **P3 – Administrativ forespørsel** (f.eks. brukeroppsatt, oppdatering av tillatelser, generelle spørsmål) – Innen **24 timer**

Åpningstidene er mandag til fredag fra 08:00 til 16:00 CET. I sommerperioden fra 20. juni til 20. august er åpningstidene justert til 08:00 til 15:30 CET. Offisielt anerkjente helligdager innenfor jurisdiksjonen der Abonnementstjenestene leveres, er unntatt.

Supportforespørsler som krever veiledning, opplæring, konsulenttjenester eller andre former for utvidet assistanse, er ikke inkludert i vanlig support og kan kjøpes som Rådgivningstjenester i samsvar med Avtalen.

3.1.1 Tilgangskontroll og autoriserte kontakter

Kun personer som er eksplisitt autorisert av Kunden («Autoriserte Supportkontakter») har rett til å kontakte Simpløyer Support og motta assistanse. Listen over Autoriserte Supportkontakter skal leveres til Simpløyer ved signering av Avtalen og kan oppdateres av Kunden fra tid til annen etter skriftlig varsel til Simpløyer.

Simpløyer forbeholder seg retten til å avslå supportforespørsler fra personer som ikke er oppført på listen over Autoriserte Supportkontakter.

Simpløyer kan, etter eget skjønn, gi andre brukere tilgang til begrensede supportkanaler (f.eks. Help Center eller chatbot-funksjonalitet), forutsatt at slik bruk er underlagt Simpløyers retningslinjer for akseptabel bruk.

Kunden er ansvarlig for å sikre at Autoriserte Supportkontakter er tilstrekkelig opplært og har den nødvendige interne autorisasjonen til å handle på vegne av Kunden i supportsaker.

4. Avbrudd

4.1 Varsling

Simpløyer skal varsle Kunden om alle planlagte driftsavbrudd så tidlig som mulig, og optimalt minst én (1) måned før avbruddet. Simpløyer drifter en separat varslingstjeneste hvor Kunden kan velge hvilke driftsvarsler som skal mottas i hvilken kanal. Kunden er ansvarlig for å melde seg på/av de relevante varslingslistene.

Dersom Kunden har behov for å endre avtalte og etablerte integrasjoner mellom systemet og Kundens tredjepartssystem, skal Kunden varsle leverandøren så tidlig som mulig og helst innen én (1) måned før datoen for den nødvendige endringen. For slike forespørsler som krever arbeid fra Simpløyers side, vil Simpløyer fakturere Kunden for tidsforbruket etter gjeldende timepris, og arbeidet vil utføres som Rådgivningstjenester.

4.2 Nedetid

Tjenestnivåavtale (SLA)

Med **nedetid** menes enhver periode hvor Abonnementstjenestene er utilgjengelige eller ute av drift, slik at vesentlige deler av deres tiltenkte funksjoner ikke kan utføres.

Nedetid måles fra det øyeblikket Simpleyer blir gjort oppmerksom på, eller selv avdekker, et uforutsett driftsavbrudd og frem til feilen er rettet.

Eventuell nedetid på Kundens og andre tredjepartssystemer utenfor Simpleyers kontroll, som kan oppstå på grunn av feil i avtalte og etablerte integrasjoner, regnes ikke som nedetid i denne sammenhengen.

4.3 Rapportering av nedetid

På Kundens forespørsel skal Simpleyer levere en standardisert rapport for den siste fullførte måleperioden som viser nedetid og oppetid.

4.4 Eksempler på driftsavbrudd

Planlagte avbrudd

Dette er perioder hvor systemet kan være nede på grunn av planlagt vedlikehold. En oversikt over planlagte avbrudd publiseres i varslingstjenesten minst én (1) måned før avbruddet. Planlagte avbrudd regnes ikke som nedetid.

Ekstraordinære avbrudd

Dette er perioder hvor systemene kan være nede for vedlikehold og hvor vedlikeholdsbehov har oppstått plutselig og uforutsett på bakgrunn av faktorer som leverandøren eller leverandørens underleverandører ikke har kontroll over. Eksempler:

- Installasjon av kritiske oppdateringer til operativsystem, antivirus, brannmur og lignende.
- Brudd på internettforbindingen av nasjonal/regional karakter.

Ekstraordinære avbrudd skal kunngjøres gjennom varslingstjenesten så tidlig som mulig. Ekstraordinære avbrudd regnes ikke som nedetid.

Avbrudd forårsaket av Kunden

Dette er avbrudd som er forårsaket av Kunden. Eksempler:

- Strømbrytning, internettbrytning og lignende hos Kunden eller Kundens underleverandør.
- Innstillinger i Kundens nettleser, brannmur/proxy som kan føre til nedetid.
- Bruk av nettlesere som ikke støttes.
- Kundegenererte feil i databasen (for eksempel når Kunden sletter kritiske data i applikasjonen).
- Feil som oppstår i, eller feil som kan utledes av, avtalte og etablerte integrasjoner mellom systemet og Kundens tredjepartssystemer, der feilene stammer fra Kundens tredjepartssystem.

For avbrudd forårsaket av Kunden som krever arbeid fra Simpleyers side, kan leverandøren fakturere Kunden for tidsforbruket til gjeldende timepris, og arbeidet skal utføres som Rådgivningstjenester. Avbrudd forårsaket av Kunden regnes ikke som nedetid.

Uforutsette avbrudd

Dette er uforutsette avbrudd som kan oppstå plutselig. Eksempler:

- Strømbrytning, linjeavbrudd, serverhavarier og lignende hos Simpleyer eller Simpleyers underleverandører.
- Feil i systemet av en slik art at Kunden ikke kan utføre de essensielle funksjonene som er angitt i Dokumentasjonen.

Uforutsette avbrudd skal om mulig offentliggjøres gjennom varslingstjenesten. Uforutsette driftsavbrudd regnes normalt som nedetid.

5. Tjenestenivåer som gjelder for Simployer Ekspert

Denne delen gjelder kun for Simployer-produktene Expert HR og Expert Lon. For å unngå tvil gjelder denne delen ikke for Expert Nordic Labour Law.

Supportsaker kan når som helst sendes skriftlig via supportportalen. Supportsaker kan også sendes til supporttelefonen. Supporttelefonnummeret og gjeldende telefontider vises når du er logget inn på tjenesten. Kunden kan ikke ringe eller sende e-post direkte til individuelle Simployer-eksperter eller kreve å snakke med en bestemt ekspert.

Simployer skal gjøre rimelige anstrengelser for å svare på supportforespørsler innen to (2) virkedager (unntatt helligdager). Svartiden kan imidlertid variere over tid, avhengig av travle perioder og antall innkommende forespørsler. Svartiden er derfor kun veiledende.

Hvis Kundens bruk av supporttjenestene i betydelig grad påvirker tilgjengeligheten for andre kunder, kan Simployer nedprioritere Kundens henvendelser eller innføre rimelige begrensninger på Kundens tilgang til supporttjenesten. Slike begrensninger skal være forholdsmessige og skal kommuniseres til Kunden.

Simployer kan etter eget skjønn avgjøre om supportforespørsler best besvares skriftlig eller per telefon, og vil svare deretter.

Supportforespørsler og svar skal gjøres på det lokale offisielle språket i landet der tjenesten leveres.

6. Endringer i Tjenestenivåavtalen

Leverandøren kan endre eller modifisere tjenestenivåavtalen med virkning fra tretti (30) dager etter at endringen er kunngjort. Kunngjøringen vil bli sendt via e-post. Den nyeste og gjeldende versjonen av Tjenestenivåavtalen vil til enhver tid være tilgjengelig på leverandørens nettsted via Simployers Trust Center.