

BILAGA 4: SERVICENIVÅAVTAL

1 BAKGRUND

- 1.1 Syftet med detta servicenivåavtal ("**Servicenivåavtalet**") är att tillhandahålla mer detaljerad information och åtaganden gällande Integrationen, tillgänglighet, felsökning och Kivras process för felhantering. Detta Servicenivåavtal fastställer Kivras och Partners åtaganden och processer.
- 1.2 Definitioner och termer som används i detta Servicenivåavtal som inte är definierade här ska ha samma betydelse och innebörd som de definitioner och termer som anges i Avtalet.

2 INTEGRATIONEN

- 2.1 Partnern ansvarar för att Integrationen i alla avseenden uppfyller de krav som åligger Partnern enligt Tjänstebeskrivningen och i Avtalet i övrigt.
- 2.2 Partnern har en skyldighet att senast tolv (12) månader efter det att en ny version av Tjänstebeskrivningen och tillhörande utvecklardokumentation gjorts tillgänglig av Kivra, ha implementerat dessa ändringar. Underlåtelse från Partner att uppfylla denna skyldighet innebär att Partnern väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet. Uppdatering, begränsning eller annan förändring i enlighet med detta avsnitt kan medföra att Partnerns egen utrustning, programvara eller liknande behöver anpassas eller bytas ut. Partnern ansvarar för eventuella kostnader hänförliga till sådan anpassning såsom för anpassning och utbyte av programvara och annan utrustning.
- 2.3 Kivra ska tillse att Förmedlingstjänsten ska kunna användas under minst tolv (12) månader räknat från det datum då respektive version blev tillgänglig för Partnern.
- 2.4 Kivra ska tillhandahålla information om breaking changes, driftstopp och nya versioner av Förmedlingstjänsten samt eventuell annan information som Kivra anser är viktig på kivrastatus.se. Partnern åtar sig att prenumerera på kivrastatus.se för att tillgodogöra sig sådan information.

3 TILLGÄNGLIGHET

- 3.1 Kivra åtar sig att tillhandahålla Förmedlingstjänsten och Tilläggstjänsterna "Forms", "Invites" och "Rekommenderade E-försändelser" med en tillgänglighet om 99,5 % per kalendermånad, med undantag för planerade driftstopp och oplanerade driftstopp föranledda av en säkerhetsrisk.
- 3.2 Oaktat vad som anges i punkt 3.1, ansvarar inte Kivra för fel i Forms eller Rekommenderade E-försändelser i följande fall: i) om Användaren inte kan få åtkomst till Kivras app eller webbtjänst och svara på ett frågeformulär eller öppna en rekommenderad E-försändelse; eller ii) om Avsändaren inte kan hämta svaren eller få ett mottagningsbevis och det beror på omständigheter som inte beror på Kivra.
- 3.3 Kivra avser att tillhandahålla övriga Tilläggstjänster dygnet runt, med undantag för planerade driftstopp och oplanerade driftstopp föranledda av en säkerhetsrisk. Oaktat detta och med undantag för Tilläggstjänsterna Forms, Invites och Rekommenderade E-försändelser, kan Kivra inte garantera en specifik tillgänglighet för Tilläggstjänsterna vilket innebär att dessa levereras utan några garantier om tillgänglighet.
- 3.4 Kivra ska meddela planerade driftstopp senast trettio (30) dagar i förväg på kivrastatus.se.
- 3.5 Kivra har system som mäter den överenskomna tillgänglighetsnivån i punkten 3.1. Kivra publicerar aktuell status och tillgänglighetsmätning på kivrastatus.se. Partnern ansvarar för att prenumerera på kivrastatus.se.

- 3.6 Mätpunkten för tillgänglighet är den utgående anslutningen (routern) till WAN vid platsen där Kivras servrar är belägna. Eftersom Förmedlingstjänsten är beroende av att internet fungerar normalt, är Partnern medveten om att eventuella störningar, förseningar, buggar och liknande händelser som inträffar via internet inte utgör något fel i Förmedlingstjänsten eller dess tillgänglighet.

4 FELSÖKNING

- 4.1 För det fall det föreligger fel i Tjänsterna ska Kivra vidta åtgärder för att åtgärda sådan defekt och/eller avvikelser i enlighet med den felsökningsprocess som anges nedan.
- 4.2 Om felet beror på Kivra eller omständigheter på Kivras sida, ska Kivra med den skyndsamhet som omständigheterna kräver avhjälpa defekten och/eller avvikelserna i enlighet med avsnitt 5 nedan.
- 4.3 Partnern ska i skälig utsträckning bistå Kivra vid felsökning och åtgärdande av defekter och/eller avvikelser.
- 4.4 I det fall upprepade eller omfattande felsökningsarbete behöver utföras av Parterna, har vardera Part rätt att debitera den andra Parten för den tid som Part lägger ner för att felsöka och åtgärda defekter och/eller avvikelser och där felet beror på den andra Parten eller omständigheter på den andra Partens sida. I Partnerns fall inkluderar detta, men är inte begränsat till, omständigheter på Avsändarens sida.

5 PROCESS FÖR FELHANTERING

- 5.1 Kivra tillhandahåller en bemannad teknisk supportfunktion kl. 09:00–17:00 måndag till fredag, med undantag för allmänna helgdagar. Övriga dagar som avviker kan komma att kommuniceras via kivrastatus.se. Därtill publiceras information om avvikelser och/eller incidenter på webbplatsen kivrastatus.se.
- 5.2 Partnern åtar sig att anmäla eventuella fel till Kivra så snart det är möjligt på adressen avsandare.support@kivra.com. Felanmälan kan lämnas dygnet runt.
- 5.3 Innan felanmälan görs är Partnern skyldig att säkerställa att erforderlig rapportkörning har gjorts och att felet inte ligger hos Partnern.
- 5.4 För det fall Förmedlingstjänsten och/eller Tilläggstjänsterna Forms, Invites och Rekommenderade E-försändelser inte skulle vara tillgänglig för Partnern i enlighet med tillgänglighetsnivån i punkten 3.1 får Partnern inte omedelbart byta distributionsmetod för aktuella E-försändelser på sätt som innebär risk för tillkommande distributionskostnader för Partnern och/eller Avsändaren. Partnern och Kivra ska först föra diskussioner och Kivra ska ge information om den förväntade nedtiden. Parterna ska gemensamt komma fram till en lösning som begränsar Partnerns och/eller Avsändarens eventuella skada innan någon åtgärd vidtas.
