

### BILAGA 3 – SERVICEÅTAGANDE FÖR MOBILA/DIGITALA TJÄNSTER

*Denna bilaga beskriver serviceåtagandet som gäller för ClearOns mobila/digitala tjänster som ClearOn AB tillhandahåller till kunder på den svenska marknaden.*

#### 1. TJÄNSTER SOM OMFATTAS

Framställning av digitala Värdebärare samt distribution av dessa via sms och email (gemensamt "Tjänsten").

#### 2. TJÄNSTENS ÖPPETTIDER OCH TILLGÄNGLIGHETSMÅL

Tjänsten hålls normalt tillgänglig för kunder och konsumenter kl 00-24 årets samtliga dagar förutom för planerat underhåll enligt punkt 7. ClearOns målsättning är att Tjänsten ska vara tillgänglig för kunder minst 99,5%<sup>1</sup> av planerad öppettid ("Tillgänglighetsmålet").

Det finns funktioner i Tjänsten som är beroende av tredjeparter eller samarbetspartners utanför ClearOn. ClearOn tar inte ansvar för avbrott som beror på andra leverantörer, samarbetspartners eller faktorer utanför ClearOns kontroll, såsom tex internettillgänglighet eller hårdvarufel. ClearOn är inte heller ansvarig för fel som beror på att en kampanj blivit felaktigt uppsatt, konfigurerad, eller annars skapad eller använd på ett felaktigt sätt.

Om Kund inte anser att ClearOn uppnår Tillgänglighetsmålet, ska Kund skriftligen informera ClearOn om detta senast inom 30 dagar från det att Kunden upplevde bristen.

#### 3. SERVICENIVÅER

ClearOn erbjuder support per telefon och e-post. Supportärenden hanteras enligt följande:

##### Användarsupport

ClearOns Customer Success funktion hanterar användarärenden under våra öppettider vardagar kl. 09.00-17.00.

Användarsupporten hanterar frågor som i första hand kan lösas direkt tillsammans med användaren per telefon eller e-post. Det rör bland annat frågor om hur Tjänsten ska användas, behörighetsproblem, saker som inte verka fungera som avsett i en tjänst, etc.

ClearOns ambition är att besvara supportsamtal inom någon minut och att besvara e-post inom två timmar under öppettiden. ClearOn kan dock inte garantera dessa responstider vid större driftstörningar eller vid förhindrande omständigheter utanför ClearOns kontroll.

##### Teknisk Support

Teknisk support hanteras främst av ClearOns IT-drift eller samarbetspartners till ClearOn. Supporten hanterar driftavbrott eller andra tekniska fel med betydande påverkan på Tjänsten. Den tekniska supporten är nåbar via mejl och telefon kl 06.00 - 23.00 samtliga dagar. Utanför kontorstid nås den tekniska supporten via en telefonsvarstjänst.

ClearOns ambition är att påbörja felsökning/reparation inom en timme efter anmälan. Vid allvarliga fel utförs åtgärder/reparation även utanför kontorstid.

---

<sup>1</sup> 99,5 % tillgänglighet motsvarar ca 4 timmars oplanerat avbrott per månad.

#### **4. INFORMATION VID KONTAKT MED CLEARONS SUPPORT**

Parterna ska samverka för att uppnå Tillgänglighetsmålet. Detta innebär bl.a. en skyldighet för Kund att tillhandahålla ClearOn erforderlig information för att möjliggöra de åtgärder som krävs i förhållande till inkomna ärenden. När Kund kontaktar ClearOns support (både användarsupport och teknisk support) behöver kunden vara beredd att uppges följande information:

- Uppgift om kundföretaget;
- Kontaktperson: namn och befattning;
- Kontaktuppgifter;
- Kampanjnummer vid ärende rörande en kampanj; och
- Tydlig beskrivning av ärendet.

(Uppgifterna kommer att registreras i ClearOns ärendehanteringssystem.)

#### **5. KONTAKTUPPGIFTER TILL KUNDSUPPORT**

Telefon: 08-588 340 59

E-post: [kundsupport@clearon.se](mailto:kundsupport@clearon.se)

Webbsida: [www.clearon.se](http://www.clearon.se)

#### **6. BESTÄLLNING AV EXTRA SUPPORT**

I särskilda situationer, såsom en större kampanjlansering under en kväll eller helg kan det kännas tryggt för kunden att ha tillgång till användarsupport eller bevakning utanför ordinarie kontorstid. Sådan support beställas mot extra debitering. Detta behöver planeras tillsammans med ClearOn med minst 10 dagars förvarning och dokumenteras genom skriftlig beställning.

#### **7. PLANERAT UNDERHÅLL OCH DRIFTSINFORMATION**

Viktig information som rör driften av ClearOns tjänster meddelas via e-post till av Kunden uppgivna kontaktpersoner.

Planerat underhåll görs normalt vardagar mellan 23.00 och 06.00. Planerade underhåll annonseras en vecka i förväg via samma kanaler.