

# Tjenestenivåavtale for Holm Securitys Tjenester

---

Gyldig fra 1. september 2018

## §1 Generelt

### 1.1 Partene

Disse generelle kontraktsvilkårene regulerer forholdet mellom kunden ("Kunden") og Holm Security, med selskapsnavn H.O.L.M. Security Sweden AB, organisasjonsnr. 559030-4217 ("Holm Security"), og gjelder for alle Holm Securitys tjenester ("Tjenesten").

### 1.2 Introduksjon

Tjenestenivåavtalen regulerer kompensasjon ved avbrudd og forstyrrelser i Tjenesten, og beskriver også tjenestenivået for support.

## §2 Tjenester

### 2.1 Omfang

Følgende tjenester dekkes av denne tjenestenivåavtalen.

Navn på tjeneste:
Nettverksskanning
Webapplikasjonsskanning
Risikoanalyse for bruker
Premium support
Overvåking av svartelistede e-postservere
Overvåking av hackede nettsteder

### 2.2 Kundens tiltak i forbindelse med krav om reduksjon av månedlig kostnad.

Krav om kompensasjon skal gjøres skriftlig senest syv (7) dager etter den aktuelle kalendermåneden med forstyrrelsen. Kompensasjon betales ved at beløpet krediteres på neste faktura. Kompensasjon er basert på kostnaden for den aktuelle måneden. I tilfeller der kunden belastes for perioder på over en måned, omregnes betalingen til den tilsvarende månedlige kostnaden. Dersom kunden har krav på flere

kompensasjonsutbetalinger i henhold til denne tjenestenivåavtalen, gjelder kompensasjonen som gir det høyeste beløpet. Kunden er dermed berettiget til en (1) kompensasjonsbetaling per måned.

Det er kundens ansvar å gi Holm Security akseptable grunnlagsdata som viser forstyrrelsen som kravet om kompensasjon gjøres for, og i rimelig grad bistå Holm Security med feilsøking. Et skriftlig krav skal mottas av Holm Security senest syv (7) arbeidsdager fra slutten av den aktuelle kalendermåneden.

Grunnlagsdata skal omfatte følgende for hver forstyrrelshendelse:

- Detaljert og omfattende beskrivelse av problemet med så nøyaktig tid som mulig.
- Feilmeldinger.
- Beskrivelse av hvordan problemet forårsaket skade.

### 2.3 Planlagt vedlikehold

Planlagt vedlikehold som innebærer risiko for svekkede tjenestefunksjoner, eller som påvirker Tjenestens tilgjengelighet, med unntak av kontrollpanelet, skal så langt som mulig utføres mellom kl. 23:59 og 06:30. Ved omfattende tiltak skal Holm Security informere kunden på forhånd. Holm Security har videre rett til å stenge tjenesten for å rette opp eller forhindre feil uten varsel, dersom Holm Security anser dette som absolutt nødvendig. Varsel om planlagt vedlikehold som innebærer risiko for svekkede tjenestefunksjoner, eller som påvirker Tjenestens tilgjengelighet, med unntak av kontrollpanelet, skal gis minst tre (3) dager i forveien, og skal ikke regnes som forstyrrelse og dermed ikke utgjøre grunnlag for kompensasjon.

## §3 Tilgjengelighet

### 3.1 Omfang

Dekker alle Tjenester.

### 3.2 Type feil

Tilgjengelighet refererer til avbrudd og forstyrrelser som gjør Tjenesten ubrukelig.

Eksempler på avbrudd og forstyrrelser:

- Skanning og kontroller som ikke utføres.

- Deler av eller hele sikkerhetscenteret som ikke er tilgjengelig.

### 3.3 Kompensasjonsnivåer

Forutsatt at kunden oppfyller sine forpliktelser, vil han/hun motta en reduksjon av den månedlige kostnaden i henhold til vilkårene nedenfor.

Tilgjengelighet i løpet av en (1) kalendermåned:	Reduksjon av månedlig kostnad:
Lavere enn 99,9 %, men høyere enn 99,0 %	10 %
Lavere enn 99,0 %, men høyere enn 98,0 %	25 %
Lavere enn 98,0 %	50 %

## §4 Overvåking

### 4.1 Omfang

Følgende tjenester er inkludert.

Navn på tjeneste:
Svartlistede servere
Kompromitterte nettsteder

### 4.2 Type feil

Kontroller som ikke utføres mot databaser som er svartelistet, og hackede nettsteder.

### 4.3 Kompensasjonsnivåer

Forutsatt at kunden oppfyller sine forpliktelser, vil han/hun motta en reduksjon av den månedlige kostnaden i henhold til vilkårene nedenfor.

Antall kontroller som ikke gjennomføres i løpet av en (1) kalendermåned:	Reduksjon av månedlig kostnad:
1	10 %
5	25 %
25 eller flere	50 %

### 4.4 Unntak

Holm Security utfører kontroller mot tredjepartsdatabaser. Hvis disse ikke fungerer, noe som er utenfor Holm Securitys kontroll, utbetales ingen kompensasjon.

## §5 Support

### 5.1 Supportstandard

For kunder med standard support er følgende inkludert:

- Produktsupport fra Home Security er førstelinjesupport for implementering, vedlikehold og innstillinger.

### 5.2 Premium support

For kunder med premium support er support iht. punkt 5.1 inkludert og også følgende:

- Support, opplæring og konsultasjon fra andrelinjesupport, Customer Success Manager (CSM) med dypere kunnskaper om IT-sikkerhet og teknologi.
- Råd fra IT-sikkerhetsspesialister angående gjeldende sårbarheter.
- Kvartalsvise realitetsjekker sammen med CSM. På kundens forespørsel kan IT-spesialister også være til stede.

### 5.3 Kommunikasjonskanaler

Support skjer via angitte telefonnumre og e-postadresser.

### 5.4 Omfang

Support er ubegrenset i tide, men begrenset til Tjenesten.

### 5.5 Åpningstider

Holm Securitys support er åpen på ukedager fra kl. 09:00–12:00 og 13:00-17:00. Supporten er stengt i helger og på helligdager. Melding om eventuelle unntak gis minst tre (3) dager i forveien.

---