

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR

Syfte

Leverantören ska leverera en IT-funktion som ger Kundens användare en säker och hög tillgänglighet till de i avtalet specificerade tjänsterna. Leverantören ska ansvara för drift av de avtalade IT-funktionerna samt då så överenskommit etablera relationer och hantera driftfrågor med tredjepartsleverantörer, allt enligt vad som närmare anges i detta avtal.

Uppdragets omfattning

Leveransen omfattar tjänsterna specificerade under *Avropade tjänster* och i *Bilaga 1* som jämte underbilagor specificerar respektive servicenivå, nedan "Tjänsterna".

Ändringar och tillägg

Överenskommelser om ändringar och tillägg till detta avtal skall för att vara giltiga ske i skriftlig form, dateras och undertecknas av båda parter varefter dessa ändringar och tillägg utgör del av avtalet. Detta gäller såväl avtalstext som bilagor och eventuella underbilagor eller övriga specifikationer. Parterna skall i sådana överenskommelser reglera eventuella följdändringar.

Omförhandling

Båda parter äger rätt att begära omförhandling om innehållet i avtalet om förhållandena eller grundförutsättningarna för avtalet väsentligt förändras under avtalstiden.

Effekter av avtalets upphörande

I samband med uppsägning av avtalet, oavsett anledning, förbinder sig Leverantören att utan dröjsmål, överlämna all relevant information och dokumentation avseende driftuppdraget till Kunden eller av Kunden utsedd mottagare, radera Kundägd data på Leverantörens servrar, samt vidta alla övriga åtgärder som erfordras för att Kunden eller av denne utsedd part skall kunna utföra motsvarande tjänster som dem som omfattas av detta avtal. För dessa åtgärder äger Leverantören rätt till löpande ersättning.

Priser**Avropade tjänster**

Priser för avropade tjänster exklusive moms finns sammanställda under *Avropade tjänster*.

Övriga tjänster

Debitering för övriga tjänster sker enligt Ramavtal mellan Kund och Leverantör. Skulle sådant Ramavtal saknas eller ej vara giltigt sker debitering enligt Fortlax AB vid var tidpunkt gällande tjänsteprislista.

Fakturering

Leverantören fakturerar de fasta månadsavgifterna för tjänsterna specificerade under *Avropade tjänster* kvartalsvis i förskott. Betalningsvillkor är 30 dagar netto. Vid senare betalning än förfallodag faktureras dröjsmålsränta med 2.0% av fakturabeloppet per påbörjad månad Lagstadgad mervärdesskatt tillkommer.

Prisreglering

Leverantören äger rätt att från och med nytt kalenderår en gång per år ändra avtalade priser i tjänsteprislistan i överensstämmelse med förändringen i Statistiska Centralbyråns IT-konsultindex (ITK).

Viten**Syfte**

Vite syftar till att vara ett påtryckningsmedel på Leverantören att leverera enligt avtalade SLA: er och till att ge Kunden en försäkran om att Leverantören uppfyller sina åtaganden enligt detta Avtal.

Vitesmodell

Vitet ska utfalla när Leverantören inte uppfyllt avtalat SLA. Vite kan endast utfalla tre månader retroaktivt från det att det vitesgrundade felet inträffade. Vitesreglering sker månadsvis i efterskott med första avstämning den första månaden efter att 1 månad förlutit från startdag för drifttjänsterna. Den första månaden räknat från startdag för drifttjänsterna är således inte vitesgrundade. I de fall Kunden har rätt till vite dras vitesbeloppet av på nästkommande faktura. Vite beräknas för varje tjänst var för sig.

Kunds rätt till ersättning till följd av Leverantörens bristande uppfyllelse av avtalad leverans kvalitet enligt denna bilaga, är begränsad till vad som sägs i denna bilaga. Leverantören ansvarar ej för produktions- eller inkomstbortfall eller andra indirekta skador eller följdskador.

Maximalt vitesbelopp för en månad är 20 % av fasta månadsavgiften specificerade under *Avropade tjänster*. Maximalt vitesbelopp per tolv månadersperiod för Drifttjänsterna är motsvarande 1 fasta månadsavgift specificerade under *Avropade tjänster*. Vid avvikelse från avtalat SLA skall vite utgöra exklusiv påföljd. Utgår maximalt vite på årsbasis för Drifttjänsterna, skall dock ett sådant väsentligt avtalsbrott anses föreligga, som ger Kunden rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet.

Beräkning av tillgänglighet

Följande SLA tillämpas om inte annat Service-/SLA-avtal finns.

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel: $AS-TB / -AB$

Tillgänglighet (%) = $x \cdot 100$

AS = Avtalad Servicetid

TB = Tillåtna avbrott i tid

AB = Avbrottsstid (i Avbrottsstid inräknas inte tid för avbrott som leverantören inte ansvarar för.)

Ett exempel på tillämpningen av formeln framgår nedan. Avtalad Servicetid (AS) är för månaden 20 vardagar x 9 timmar = 180 timmar
Tillåtna avbrott i tid (TB) är 4 timmar
Avbrottsstid = avbrott är 3 timmar varav den tid som leverantören inte ansvarar för är 1 timme. AB blir då 2 timmar.

Tillgänglighet enligt formeln är: $(180-4-2)/(180-4) = 98,86\%$

Författare	Telefonnummer	Datum	Version	Dokumentbeteckning
Nils Lindh	+46 (0)911 300 60	2012-10-24	Rev 01	#201210241243

Definitioner är specificerade i Bilaga 3. - Service Level Agreement (SLA) – Generell
I övrigt eftersträvar vi att följa rekommendationer från Almega, IT & Telekomföretagen.

Beräkning av vite

Vitestabell för alla SLA med procentuell tillgänglighet:
TG = Tillgänglighet enligt SLA
UTG = Uppmätt tillgänglighet under mätperioden enligt beskrivning i respektive SLA
MA = Månadsavgift för påverkat SLA.
Vite = Procentuellt vite av MA

Avvikelse	Vite
0,1 - 3,0 procentenheter	10 %
> 3,1 procentenheter	20 %

Exempel på SLA med garanterad tillgänglighet 99,5%
UTG för SLA var under en mätperiod 97,5%
Avvikelsen är 2,1 procentenheter (99,5 – 97,5 = 2,0)
MA är 5 000 kr, vitesnivån är 10%
Vitesutfall blir: 5000 kr * 0,10 = 500 kr

Force Majeure

Leverantörens skadeståndsskyldighet är i varje enskilt fall begränsad till det belopp kunden erlagt för tjänsten. Leverantören är befriad från påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse. som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, krig, orolighet, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i externa telefonförbindelser, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.
Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än tre månader på grund av omständighet enligt ovan, har part rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet i vad avser berörd tjänst.

Felanmälan

Via Leverantörens Servicedesk kan utsedda kontaktpersoner hos Kunden felanmäla driftstörningar och lägga beställningar.
Leverantörens kundservice har öppet under kontorstid. Leverantören övervakar nätverket 24 timmar om dygnet, 365 dagar om året. Felanmälan kan göras dygnet runt, 365 dagar om året via e-post, webbformulär eller fax. E-post fungerar ofta bäst för båda parter.
Leverantörens kundservice kontaktas via:

- Telefon: 0911-300 60
- E-post: support@fortlax.se

Kundens ansvar

Utöver vad som i övrigt framgår av detta Avtal ansvarar Kunden för:

- att före varje förändring av IT-miljön som omfattas av detta avtal, eller annan förändring som kan påverka Leverantörens åtagande i övrigt, skriftligen informera Leverantören om sådana planerade förändringar. Det åligger Leverantören att inom skälig tid därefter informera Kunden om en planerad ändring medför förändringar i Leverantörens åtaganden, priser och ansvar enligt

detta avtal. För avvikelser från avtalade SLA som orsakats av ändringar som Kunden inte avisat Leverantören enligt ovan, bär Leverantören inget ansvar.

- att utan dröjsmål anmäla driftstörningar.
- att licens- och nyttjanderättsavtal finns för samtliga programprodukter som används i datorer som omfattas av Tjänsterna om inte annat uttryckligen anges i SLA.
- att ge Leverantören rätt att för Kundens räkning i förhållande till tredjepartsleverantörer av hård- och mjukvara göra uppföljningar, efterfråga information och ställa krav på avtalsuppfyllelse, dock att detta inte innebär att Leverantören har någon skyldighet att vidta sådana åtgärder
- att erforderliga serviceavtal med maskin- och programproduktsleverantörer finns på de produkter som Kunden äger, leasar eller hyr.
- att datorer, programprodukter och kringutrustning som Leverantören vare sig äger eller har ansvar för och som är nödvändiga för att Leverantörens åtaganden skall kunna genomföras, upprätthålls i normal omfattning så att de är lämpliga för sitt ändamål och har erforderlig prestanda. Kundens ansvarar också för kostnaderna för uppgraderingen.

Sekretess

Parterna skall inte göra avtalsinnehållet känt för tredje part. Leverantören förbinder sig att hantera Kundens information/data med största säkerhet och att inte delge tredje part någon information om Kunden.

Hantering av personuppgifter

Parterna har bedömt att behandling av personuppgifter som skall ske enligt detta avtal innebär att Kunden är att betrakta som personuppgiftsansvarig och Leverantören är att betrakta som personuppgiftsbiträde enligt personuppgiftslagen. Ändamålet med behandlingen av personuppgifterna enligt detta Avtal är Leverantörens tillgängliggörande av Tjänsterna för Kunden. Det avtalade förfarandet innebär att Leverantören behandlar personuppgifter å Kundens vägnar i den omfattning som framgår av denna punkt. Kunden har dock ansvaret för behandlingen av dessa avtalade personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen.

Leverantören skall behandla avtalade personuppgifter endast i enlighet med Kundens skriftliga instruktioner och därvid vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas.

Kunden är skyldig att skaffa nödvändiga tillstånd (anmälan, samtycke etc.) för behandling av personuppgifter. Parterna är emellertid införstådda med att någon anmälningskyldighet inte föreligger i fråga om en arbetsgivares behandling av personalinformation så länge personuppgiftslagens grundläggande krav på behandlingen är uppfylla.

FORTLAX AB	Styrelsens säte i Piteå	Tel/Phone	+46 (0)911 – 300 60
Box 80	F-skattesedel innehas	Fax/Fax	+46 (0)910 – 300 30
SE-941 22 PITEÅ	Org. 556658-1044	Webb/Web	http://www.fortlax.se
Sweden	Bank: Sparbanken Nord AB, Piteå	E-post/Mail	marknad@fortlax.se

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – GENERELL

Allmänt

Service Level Agreement (SLA) - En självklar byggmodul i tryggheten hos FORTLAX datacenter. Vi har en filosofi som är mycket enkel när det gäller upptid för våra kunder. Om vi inte håller vårt till 100% skall kunden ersättas. Det spelar inte någon roll om det är internetförbindelser eller hårdvara i vårt nätverk som skapar nertid. Som kund gör det inte mindre ont om det var extrem otur eller slarv som skapade nertid.

Definitioner

Följande SLA tillämpas om inte annat SLA-avtal finns.

Avbrottsstid

Den tid inom Avtalad Servicetid som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåtna avbrott. Avbrottsstid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats tills dess Systemet är Tillgängligt. Vid fastställande av Tillgänglighet enligt formeln nedan skall i Avbrottsstid inte räknas tid för sådana avbrott som leverantören inte ansvarar för.

Avtalad Servicetid

Den tid då de Avtalade servicenivåerna mäts. I avsaknad av angiven tid i avtal i övrigt är Avtalad Servicetid helgfri dag måndag till fredag 8.00 - 17.00.

Tjänst

Med System/Tjänst avses i denna SLA-bilaga särskild prissatt del inom en Funktion, System/Tjänst eller i avsaknad därav den del av Funktionen som berörs av ett avbrott.

Tillåtna avbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna avbrott:

- Planerad service och underhåll som kunden aviseras om i förväg
- Annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande.

Antal Tillåtna avbrott avseende punkten a) skall, om annat inte överenskommit, inte överstiga ett tillfälle per månad.

Tillgänglighet

Tillgänglighet till ett System/Tjänst innebär att Systemet/Tjänsten är tillgänglig vid aktuell mätpunkt.

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

AS-TB -AB

Tillgänglighet (%) = $x \cdot 100$

AS = Avtalad Servicetid

TB = Tillåtna avbrott i tid

AB = Avbrottsstid (i Avbrottsstid inräknas inte tid för avbrott som leverantören inte ansvarar för.)

Ett exempel på tillämpningen av formeln framgår nedan.

Avtalad Servicetid (AS) är för månaden 20 vardagar x 9 timmar = 180 timmar

Tillåtna avbrott i tid (TB) är 4 timmar

Avbrottsstid = avbrott är 3 timmar varav den tid som leverantören inte ansvarar för är 1 timme. AB blir då 2 timmar.

Tillgänglighet enligt formeln är: $(180-4-2)/(180-4) = 98,86\%$

Övriga definitioner

I övrigt eftersträvar vi att följa rekommendationer från Almega, IT & Telekomföretagen.

Generell SLA

Avtalad tillgänglighet mätt per kalendermånad ska vara 99,5% av överenskomna servicetider/öppettider för tjänsterna.

Den teknisk tillgängligheten (24/7/365) strävar vi efter att ska vara 99,9% exklusive planerade service, underhålls stopp.

Respektive ISP svarar för Tillgänglighet i kommunikation bortom ISP's avlämningspunkt i FORTLAX lokaler.

Planerade servicefönster

Meddelas normalt via <http://www.fortlax.se> och innefattar

- Infrastruktur utrustning
- Serverhall
- UPS/Kyla/EI
- Skalskydd
- Släckutrustning

Kl. 18 — 24, 2:a måndagen i varje månad. FORTLAX meddelar vilka servicefönster som behöver användas med minst 5 arbetsdagens framförhållning.

Max 1 servicefönster/månad får utnyttjas utan särskild överenskommelse med kunden.