

# Sharespines Allmänna villkor avseende IT-underhåll 2011

## 1. Allmänt

1.1 Dessa Allmänna villkor avseende IT-underhåll, inklusive Service Level Agreement (SLA) reglerar förhållandet mellan Kund och Sharespine AB, org. nr. 556642-8768 (nedan Sharespine), och är avsedda att tillämpas för avtalat underhåll. Dessa villkor ersätter alla villkor som tidigare gällt för nämnda tjänster.

### 1.2 Definitioner

Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat ska följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan:

#### Avtalad startdag

Den dag som särskilt har avtalats eller, om så inte har skett, vid faktisk godkännandedag eller, i förekommande fall, när kunden använder programprodukten i sin verksamhet.

#### Avtalet

Av parterna träffat avtal om IT-underhåll, med bilagor.

#### Avtalad servicetid

Avtalad servicetid är den tid då avtalad service tillhandahålls. Har inte annan tid angivits utgår avtalad servicetid av helgfri måndag till fredag 08.00-17.00.

#### Underhåll

Med underhåll menas att Sharespine under avtalstiden ska implementera nya utgåvor av programprodukter, avhjälpa funktionshindrande fel samt därutöver lämna distansstöd.

#### Felklassificering

Fel och ärenden ska klassificeras i olika prioritetsnivåer enligt vad som följer av nedanstående tabell.

Kritiskt:	Allvarligt fel som hindrar produktion i systemet.
Allvarligt:	Fel som inte hindrar produktion i systemet, men hämmar effektiviteten i och användningen av systemet.
Betydande:	Fel av mindre allvarlig karaktär som inte i väsentlig grad hämmar effektiv användning av systemet.
Mindre:	Fel med ringa eller ingen påverkan.

#### Reaktionstid

Den tid som löper från det att fel rapporterats enligt punkt 3 till dess att Sharespine, med relevant kompetens, **senast** påbörjar arbetet med problemlösningen.

#### System

Det system eller den utveckling t.ex. kundanpassningar som Sharespine ska underhålla enligt avtalet.

#### Programprodukt

Standardprogramprodukt, dock ej tredjepartsprodukt, som kan bestå av flera installerade programkomponenter eller liknande.

#### Version (1, 2, 3 o.s.v.)

Programuppdatering som innebär en signifikant förändring av programproduktens karaktär och innehåller helt, eller till stora delar, omskriven programkod. Installation av nya programversioner faller, om inte annat har överenskommits, utanför Sharespines IT-underhåll.

#### Utgåva (1.1, 1.2, 1.3 o.s.v.)

Programuppdatering som innehåller ny eller förändrad funktionalitet, rättelser av mindre allvarliga fel som inte i väsentlig grad påverkar funktionen i programprodukten eller rättelser av fel med ringa eller ingen påverkan.

#### Underhållsuppdatering

Programuppdatering som innehåller rättelser av fel som hindrar, eller allvarligt påverkar, funktionen i programprodukten. Underhållsuppdateringar sker mellan utgåvor av programprodukten och med den skyndsamt som omständigheterna kräver.

#### Tredjepartsprodukt

Innehåll eller programprodukt som särskilt angivits vara tredjepartsprodukt i bilaga till avtalet, eller vars upphovs rätt uppenbarligen tillhör någon annan än Sharespine.

1.3 Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan träffat avtal, inklusive bilagor, och dessa Allmänna villkor har träffat avtal, inklusive bilagor, företräde.

## 2. Avtalad reaktionstid

2.1 Avtalad reaktionstid anges som servicetid och är beroende av avtalad servicenivå och fel-/ärendeklassificering enligt vad som följer av nedanstående tabell.

Sharespine	Plattform	Service Pack
Kritiskt/Prioriterat	3 dagar	4 timmar
Allvarligt/Brådskande	1 vecka	8 timmar
Betydande/Normalt	2 veckor	3 dagar
Mindre/Oprioriterat	1 mån av tid	1 vecka

2.2 Om ett fel är klassificerat som prioritetsnivå *Kritiskt* ska Sharespine arbeta kontinuerligt vidare, även utanför den avtalade servicetiden, i syfte att lösa problemet. Detta förutsätter att kunden arbetar tillsammans med Sharespine i den utsträckning som Sharespine bedömer nödvändig. Vid oenighet kan parterna överenskomma om särskild plan för hur klassificering och avhjälpande ska eskaleras.

## 3. Rapportering av fel

Ett fel/ärende är rapporterat först när det har registrerats i Sharespines ärendehanteringssystem. Registrering kan ske genom automatiskt larm, kundens skriftliga eller muntliga anmälan till Sharespines avdelning för felanmälan, eller efter Sharespines upptäckt.

## 4. Kundsupport

Ingår *Kundsupport* i avtalet ska tillåtna användare och volym anges. Tillämpningen sker genom avropsförfarande eller enligt löpande räkning med det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Sharespines vid varje tidpunkt gällande prislista.

Har den överenskomna volymen överskridits i icke oväsentlig grad (mer än 10 %) har Sharespine rätt till jämkning. Har det avtalats om fri kundsupport förutsätter det att tidsåtgången för denna inte är orimlig. Supportärenden klassificeras som prioriterade, brådskande, normala och oprioriterade.

## 5. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

5.1 Överskrids den avtalade reaktionstiden har kunden rätt till prisavdrag per tillfälle som procent av månatlig avgift exklusive moms för Sharespines IT-underhåll enligt vad som följer av nedanstående tabell.

Prioritet	Prisavdrag
Kritiskt/Prioriterat:	7,5 %
Allvarligt/Brådskande:	5 %
Betydande/Normalt:	2,5 %
Mindre/Oprioriterat:	-

5.2 Maximalt prisavdrag per månad som kan utgå till kunden är 30 % av månadsavgiften för Sharespines IT-underhåll.

5.3 Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till prisavdrag, skriftligen framställa anspråket senast vid utgången av den kalendermånad som följer efter rapporterat fel/ärende.

## 6. Sharespines åtagande

6.1 Sharespine ska, på ett fackmannamässigt sätt, utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet.

Sharespine får anlita underkonsult för utförande av tjänster inom ramen för uppdraget. Sharespine ansvarar för underkonsults arbete som för sitt eget.

- 6.2 Sharespine ska, från respektive startdag, utföra service enligt bestämmelserna om IT-underhåll i avtalet. Underhållets omfattning framgår av specifikationen.
- 6.3 Avhjälpan av fel i programprodukt sker genom rättelse/programuppdatering enligt punkt 1.2, där så är möjligt för Sharespine, eller genom anvisningar om kringgående av felet och som inte innebär icke oväsentlig olägenhet för kunden.
- 6.4 Distansstöd sker via telefonsamtal eller e-post och innebär att vid felsituationer, eller antagna sådana, rörande programprodukt assistera kunden genom att svara på frågor. Distansstöd förutsätter att kunden har överenskommen kompetens och inte kräver orimlig tidsåtgång.
- 6.5 Underhåll av programprodukt gäller enbart den vid varje tillfälle under avtalstiden senaste och närmast föregående versionen av programprodukten, om inte annat har överenskommit.
- 6.6 Sharespines åtagande vid underhåll av tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte särskilt överenskommit, distansstöd enligt punkt 6.4, samt att Sharespine, på ett fackmannamässigt sätt, ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Sharespine trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Sharespine omgående anmäla felet till produktleverantören och vidarebefordra av produktleverantören eventuellt erhållen lösning till kunden. Utöver detta har Sharespine inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten.
- ## 7. Undantag från Sharespines åtagande
- 7.1 Sharespines åtagande och angivna avgifter omfattar inte fel förorsakade av orsaker som anges nedan, om annat inte framgår av specifikationen, eller följer av Sharespines åtagande rörande distansstöd enligt punkt 6.4.
- Fel i tredjepartsprodukt.
  - Fel i andra system som förorsakas av programuppdatering eller installation av ny version/utgåva av programprodukten.
  - Fel förorsakade av kunden företagna ändringar eller ingrepp i programprodukt som skett utan Sharespines samtycke eller genom kundens försummelse.
  - Fel förorsakade genom kundens användning av programprodukt med annan än av Sharespine föreskrivna systemkrav på ett sätt som påverkar den avsedda funktionen.
  - Fel som beror på att kunden inte lämnat korrekta uppgifter eller urval av testdata eller lämnat felaktiga eller bristfälliga förutsättningar.
  - Fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Sharespine genom försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Sharespines kontroll.
- 7.2 Har kunden anmält fel och det inte visar sig föreligga något fel som Sharespine ansvarar för ska kunden ersätta Sharespine enligt Sharespines vid varje tid gällande prislista för utförd tjänst.
- ## 8. Kundens åtagande
- 8.1 Parterna ska samarbeta vid genomförandet av avtalad service. Kunden ska utse en (1) kontaktperson som har ansvar för att parterna samarbetar vid genomförandet av avtalat underhåll. Sharespine ska underrättas om valet av kontaktperson. Bestämmelser om sammansättningen av och uppgifter om andra kontaktpersoner ska, på begäran, anges i avtalet.
- 8.2 Kunden ska utföra i avtalet angivna åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser, samt vid felanmälan ange och vid behov visa hur felet yttrar sig.
- 8.3 Kunden ska utföra backup på sina interna system varpå säkerhetskopiering alltid ska kunna återställas vid eventuell incident. Det ligger på Kundens ansvar att säkerställa sina backuprutiner.
- ## 9. Särskilda bestämmelser avseende programprodukt
- 9.1 Alla programuppdateringar av klientinstallationer som inte är versionsuppdatering enligt punkt 1.2 görs tillgängliga av Sharespine på Sharespines bekostnad. Webbaserad programvara

som inte är versionshantering uppdateras av Sharespine på Sharespines bekostnad. Kunden får inte neka webbaserad programuppdatering inom ramen för detta avtal.

- 9.2 Kunden har samma rättigheter och skyldigheter för genom underhållet tillhandahållen uppdatering av programprodukt eller utfört arbete som för den ursprungliga versionen av programprodukten.

## 10. Ansvar för service

- 10.1 Om Sharespine brister i sitt underhållsåtagande ska Sharespine, efter reklamation från kunden, med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, på egen bekostnad åtgärda den bristfälliga servicen.
- 10.2 Utöver vad som sägs i punkt 6 har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelser från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

## 11. Ändring av IT-underhåll

Kundens önskemål om ändring av avtalat IT-underhåll, ska för att vara gällande, göras skriftligen och godkännas av båda parter.

## 12. Ersättningsform

### 12.1 Arvode och avgifter

För Sharespines utförande av avtalad service ska kunden betala den ersättning som framgår av avtalet.

Har överenskommelse om fast arvode inte träffats ska kunden betala ersättning enligt löpande räkning med det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Sharespines vid varje tidpunkt gällande prislista.

Sharespine äger rätt att fr.o.m. nytt kalenderår, en gång per år, ändra avtalade timarvodet vid service mot löpande räkning samt fasta avgifter i överensstämmelse med förändringen enligt SCB:s IT Konsultindex, med januari som basmånad.

Sharespine har rätt att fakturera fasta avgifter periodvis i förskott. Alla arvoden och avgifter är exklusive moms och andra efter avtalets träffande fastställda tillkommande skatter på uppdraget.

### 12.2 Jourttillägg

För överenskommen service som sker utanför avtalad servicetid, och som faller inom Sharespines ansvar enligt punkt 2.2, har Sharespine rätt till ersättning för jourttillägg. Jourttillägg ska beräknas som avtalat timarvode eller, i avsaknad därav, Sharespines vid tillfället gällande prislista multiplicerat med faktorn 1,5. Lägsta debitering ska vara två (2) timmar.

### 12.3 Annan ersättning

Om Sharespine har förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som kunden ansvarar för, eller som Sharespine inte rimligen kunnat förutse, ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete enligt avtalat timarvode eller, i avsaknad därav, Sharespines vid tillfället gällande prislista och för övriga faktiska merkostnader.

## 13. Betalning

- 13.1 Betalning sker mot faktura och, om annat inte överenskommit, i svenska kronor. Betalning ska ske senast 20 dagar efter fakturans utställningsdatum.
- 13.2 Är kunden i dröjsmål med betalning, och Sharespine skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, har Sharespine rätt till dröjsmålsränta enligt vad som är överenskommet samt, 14 dagar efter skriftlig anmodan därom till kunden, jämte ersättning avbryta fortsatt arbete intill dess att kunden erlagt eventuella utestående fordringar.

## 14. Sekretess

- 14.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under uppdragets genomförande, eller under en tid av tre (3) år därefter, utlämna sådana uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell.

Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

- 14.2 Part ska, genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder, tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för andra parten.

#### 15. Force majeure

Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande, samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen, samt befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Om avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part rätt att skriftligen uppsäga avtalet.

#### 16. Avtals- och förlängningsperiod

Avtalat IT-underhåll gäller från det att parterna undertecknat detsamma, dock tidigast respektive startdag. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid ska anges i avtalet. Om inte annat överenskommit är avtalsperioden tolv (12) månader och förlängs i ettårsperioder, med tre (3) månaders ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid det kalendermånadsskifte som inträffar efter uppsägningstidens utgång.

#### 17. Förtida upphörande och uppsägning

17.1 Är bristen i Sharespines service väsentlig, och har Sharespine inte vidtagit rättelse efter skriftlig anmodan från kunden, har kunden rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

17.2 Avtalet kan också sägas upp till upphörande om den andra parten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar eller är på obestånd, samt vid väsentligt avtalsbrott enligt detta avtal.

17.3 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

#### 18. Överlåtelse

18.1 Kunden får överlåta avtalet efter Sharespines skriftliga medgivande.

18.2 Sharespine får överlåta avtalet till företag inom koncernen i vilken Sharespine ingår eller, efter meddelande därom, till annat företag som skäligen kan förväntas iakttä de förhållanden som avtalet reglerar.

#### 19. Tvist

Twister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om, vid tvist, värdet av vad som yrkas inte överstiger 25 gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande prisbasbelopp enligt Lagen (1962:381) om allmän försäkring ska tvisten dock slutligt avgöras av allmän domstol.

Sharespine äger dock alltid rätt att vända sig till allmän domstol för indrivning av klar och förfallen fordran.