

Huvudavtal

Avtal drift av KUND s webbplatser.

(Avtal nr)

Mellan KUND System AB (orgnr) nedan kallad Beställaren och Leverantör Sverige AB (orgnr:) nedan kallad Leverantören har denna dag träffats avtal om utförande av uppdrag enligt nedan.

1. Tjänster.

1.1 Drift av Produkt och de applikatoriska anpassningar som utföres av Leverantören

2. Avtalshandlingar.

Avtalshandlingarna utgörs av detta dokument jämte nedan angivna bilagor. Om det i avtalshandlingarna förekommer motstridiga uppgifter har detta dokument företräde framför bilagorna och bilagorna skall inbördes rangordnas enligt nedanstående uppräknning.

2.1 Tjänstebeskrivning Drift av Produkt och de applikatoriska anpassningar som utföres av Leverantören, Bilaga 1

2.2 Tillgänglighet_SLA villkor, bilaga 2

2.3 Processer för SLA, bilaga 3

2.4 Allmänna villkor bilaga 4

2.5 Överlämnadsformulär bilaga 5

3. Kontaktpersoner

Teknisk kontaktperson hos Produkt

Affärsmässig kontaktperson hos Leverantören:

Teknisk kontaktperson för Leverantören

Kontaktperson hos Beställaren

4 Avtalsperiod

Avtalet löper initialt under 12 månader från och med avtalets undertecknandedatum och kan sägas upp av endera parten tidigast 3 månader innan avtalets utgång. Därefter löper avtalet med 3 månaders uppsägningstid från endera parten.

Detta avtal har upprättats i två exemplar varav parterna tagit var sitt.

Stockholm 2009-

KUND System AB

Namnförtydligande

Stockholm 2009-

Leverantör Sverige AB

Namnförtydligande

Tillgänglighetsnivå_SLA villkor

Reglerar SLA-kraven avseende tillgänglighet utifrån användarens perspektiv.
Tillgängligheten baseras på närhet av funktioner i Tjänsten samt svarstiden av dessa.

1. 99 procent av alla svarstider mellan 06:00-00:00 skall vara inom 2,5 sek.
2. 95 procent av alla svarstider mellan 00:00-06:00 skall vara inom 5 sek.
3. 99,8 procent tillgänglighet mellan 06:00-00:00
4. 99 procent tillgänglighet mellan 00:00-06:00.
5. Max 6 oplanerade avbrott per månad, exklusive planerade avbrott.
6. SLA skall baseras på den interna mätningen av roboten
7. Planerade avbrott avräknas från SLA-mätningen.
8. Omfattningen på SLA är årets alla dagar
9. Om fler än 2 planerade avbrott per månad så räknas dessa som oplanerade avbrott.

Definitioner och beskrivning av processen för beräkning av SLA, se bilaga 3 ”Processer för SLA”

Processer för SLA

1. Allmän beskrivning

SLA (service level agreement), beskriver krav för tillgängligheten av Tjänsten. Kraven är beskrivna i bilaga 2, "Tillgänglighet_SLA"

Förutsättning för acceptans av SLA ur Beställarens och Leverantörens perspektiv är att följande processer beskrivs och följs i den löpande driften av Tjänsten:

- 2.1 Process Mätning tillgänglighet
- 2.2 Process Mätning Prestanda
- 2.3 Process Mätning Volym
- 2.4 Process Mätning resursuttag på dedikerad hårdvara
- 2.5 Process Mätning resursuttag Bandbredd

En annan förutsättning för acceptans är att det alltid i första hand ligger i Beställarens intresse att Leverantören kan tillhandahålla avtalad tillgänglighet och först långt efter i andra hand att erhålla nedsättning av månadsavgiften för Tjänsten enligt § 2 allmänna villkor i bilaga 2.

Både Beställaren och Leverantören skall eftersträva så långt som möjligt att ha en transparens i sina mätningar.

Huvudsyftet rörande processerna för SLA är att både Leverantören och Beställaren får möjlighet till proaktivitet avseende förändringar i produktionsmiljön.

Genom att mäta tillgänglighet så erhålls verkliga värden från produktion och som sedan ställs mot SLA kraven.

Test av prestanda skall ske i dedikerad prestandamiljö och Volymen_SLA skall vara ingångsvärde för mätning.

Mätning Volym (antalet sidvisningar) skall ske kontinuerligt mot Tjänsten. Mätning resursuttag på Tjänstens dedikerade hårdvara skall ske avseende cpu- och ramminnesförbrukning.

2. Mätningar

2.1 Tillgänglighet

Grunden i mätningen är ett program som utför en användares steg och som registrerar svarstid och tillgänglighet vid utförande av dessa. Detta program kallas robot. Steget eller en viss kombination av stegen kallas för användningsfall.

Beställaren har flera robotar utanför Leverantörens infrastruktur samt en i Leverantörens infrastruktur. SLA skall baseras på de uppgifter som finns från robot i Leverantörens infrastruktur.

Bilaga 3

Definition och parametrar

1. Med svarstid menas skillnaden i klockslaget när roboten genomfört ett användningsfall. Ingen betänketid mellan stegen är medtagen.
2. Pollningsfrekvensen, d.v.s. intensiteten på roboten, ett eller flera användningsfall per 300 sek.
3. Med otillgänglighet menas att roboten ej erhåller korrekt svar eller att svarstiden överstiger 20 sekunder
4. Med avbrott menas över 10 minuters otillgänglighet i sträck, exkluderat planerade avbrott
5. Basperiod är en kalendermånad
6. Tillgänglighet enligt formel $((\text{basperiod} - (\text{otillgänglighet}))/\text{basperiod}) * 100$

2.2 Prestanda

Prestandatest skall ske i dedikerad prestandamiljö och volymen_SLA skall vara ingångsvärde för mätning. Vid denna process skall även volymen_SLA1,5 samt volymen_SLA2,0 vara parametrar vid testerna. Samtidigt vid prestandatesten skall även , Process Mätning resursuttag på dedikerad hårdvara utföras. Resultat dokumenteras och delges Leverantören och Beställaren som härvidlag ser huruvida dedikerad hårdvara räcker för de olika volymerna och även att sla tillgänglighet kan uppnås.

Denna process skall utföras :

- 2.2.1 Innan första produktionssättningen
- 2.2.2 Då Leverantören misstänker att resultatet av en RFC (Request for Change) kan påverka tillgängligheten
- 2.2.3 Då det förlupit mer än 6 månader sedan processen utfördes.

2.3 Volym

Mätning Volym (antalet sidvisningar) skall ske kontinuerligt mot Beställarens Tjänst i produktion. Volym_SLA är fn 20 miljoner sidvisningar per vecka . Volymen_SLA1,5 är således 30 miljoner sidvisningar och Volymen_SLA2,0 är 40 miljoner sidvisningar per vecka.

2.4 Resursuttag på dedikerad hårdvara

Mätning resursuttag på dedikerad hårdvara skall ske dels i processen prestandatest och dels kontinuerligt i produktion. Minsta tidsintervallet skall vara per timme. Parameter som mäts är cpu- och ramminnesåtgång på Beställarens dedikerade hårdvara.

2.5 Resursuttag på dedikerad Internet linje.

Mätning resursuttag på Beställarens dedikerade Internet linje.

3 Krav

Leverantören skall tillse att Beställaren eller av denne utsedd part har tillgång till Leverantörens miljö så att processerna 2.1 – 2.3 kan genomföras.

Detaljerade krav med referens till processerna.

2.1 Tillgänglighet

En mätdator placeras i Leverantörens miljö och skall kunna nå Tjänsten utan att vara beroende av Internet. Mätdatorn skall kunna nås från Internet och kunna kommunicera på port 22 SSH. Det är Beställaren eller av Beställaren utsedd leverantör som ansvarar för HW/SW på mätdatorn.

2.2 Prestanda

Max tre stycken lastdatorer skall placeras i Leverantörens miljö för att utföra processen mot dedikerad prestandamiljö. Lastdatorerna skall kunna nås från Internet och kunna kommunicera på port 22 SSH. Det är Beställaren eller av Beställaren utsedd leverantör som ansvarar för HW/SW på lastdatorerna.

2.3 Volym

Samma dator som den i process 2.1, har dessutom funktion volym som mäter antal sidvisningar. Mätdatorn skall kunna nås från Internet och kunna kommunicera på port 22 SSH. Det är Beställaren eller av Beställaren utsedd leverantör som ansvarar för HW/SW på mätdatorn.

2.4 Resursuttag på dedikerad hårdvara

Det är Leverantören som tillhandahåller denna process.

2.5 Resursuttag på dedikerad Internet linje.

Det är Leverantören som tillhandahåller denna process.

4. Definitioner

Roboten skall mäta förstasidan samt ytterligare 2 sidor som överenskommes mellan Beställaren och Leverantören

Volym_SLA är den volym som Beställaren tidigare mätt och som Initialt är maxtaget för Leverantörens åtagande rörande tillgänglighet.

5. Rapportering

En gång per månad görs en sammanställning av resultatet från mätningarna av SLA och representanter från Beställaren och Leverantören är närvarande. Det är Beställaren eller av Beställaren utsedd part som sammanställer och sammankallar möte mellan Beställaren och Leverantören. Rapporten innehåller i stora drag:

- Uppfyllt eller ej uppfyllt SLA, utifrån processen 2.1 och 2.3
- Svarstider och tillgänglighet i detalj, utifrån processen 2.1
- Trendanalys avseende svarstider föregående perioder, utifrån processen 2.1
- Sammanställning kända incidenter
- Volymmätningar, utifrån processen 2,3
- Resursuttag på dedikerad hårdvara 2,4
- Dokument som beskriver tekniskt i detalj hur mätningar genomförts.
- Bandbreddsutnyttjande

Allmänna Villkor

Nedan angivna allmänna villkor skall gälla mellan Beställaren och Leverantören för tillhandahållandet av avtalade tjänster till Beställaren.

§ 1. Tjänstens omfattning

Leverantören skall till Beställaren tillhandahålla driftstjänster enligt omfattningen i bilagan tjänstebeskrivning.

§ 2. Tillgänglighet.

Leverantören åtar sig att hålla tjänsten tillgänglig i enlighet med avtalad tillgänglighetsnivå. Om tillgängligheten understiger den i avtalet gällande tillgänglighetsnivån har Beställaren rätt att erhålla nedsättning av månadsavgiften för tjänsten med ett belopp motsvarande felets omfattning. Den sammanlagda nedsättningen per kalenderkvartal är begränsad till en (1) månadsavgift. Beställarens krav på nedsättning skall framföras senast en (1) månad efter utgången av den period för vilket nedsättning begärs.

§ 3. Driftavbrott.

Om det är påkallat av driftsmässiga, säkerhetsmässiga eller andra tekniska skäl har Leverantören rätt att vidta åtgärder vilka kan påverka tjänstens tillgänglighet.

Beställaren skall erhålla information skriftligt om planerade driftavbrott. Informationen skall delges inom skälig tid innan åtgärder vidtas.

Dessa avbrott definieras som planerade avbrott i SLA överenskommelsen.

§ 4. Priser mm

Leverantören och Beställaren har rätt att efter den avtalade initiala perioden inleda förhandling om priset för tjänsten.

§ 5. betalningsvillkor.

Fakturering sker månadsvis i efterskott. Betalning skall erläggas senast tjugo (20) dagar efter fakturans utställandedatum.

Om beställaren inte inom rätt tid betalar belopp som förfallit skall Beställaren utöver det förfallna beloppet betala dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) efter den högsta räntesats som vid var tid är stadgad. Betalningar skall avräknas i första hand mot upplupen dröjsmålsränta och först därefter mot det förfallna beloppet.

Beställarens skyldighet att betala dröjsmålsränta enligt denna klausul begränsar inte på något sätt Leverantörens rätt att säga upp avtalet till förtida upphörande på grund av dröjsmål med betalning för Tjänsten.

Bilaga 4

Beställaren har rätt att ta del av sådana loggfiler vilka utvisar beställarens förbrukning av bandbredd samt övrig debiteringsgrundande statistik. Sådana loggfiler sparas av Leverantören under sextio (60) dagar efter fakturans utställandedatum.

§ 6. Flytt av driften

Leverantören har rätt att fritt efter avtalets initiala period flytta driften av Tjänsten till annat land inom Norden eller annat EU-land. Beställaren skall erhålla skriftligt besked om flytt minst 3 månader i förväg.

§ 7. Loggar

Leverantören har rätt att föra logg över Tjänstens användning i den utsträckning som det är tillåtet enligt gällande svensk lagstiftning. Om inte annat överenskommits, får information från loggen endast användas av Leverantören för vad som krävs för Tjänstens utförande.

§ 8. Ansvar för information.

Beställaren ansvarar för att all information som har överförts eller på annat sätt hanterats inom Tjänsten inte står i strid med Leverantörens publiceringsregler.

Beställaren ansvarar för att all information som har överförts eller på annat sätt hanterats inom Tjänsten inte utgör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.

Beställaren är ansvarig för att ha sådan uppsikt över den information som överförts eller på annat sätt hanteras inom Tjänsten som är nödvändig för att Beställaren skall kunna förhindra spridning av information på det sätt som krävs enligt gällande lagstiftning.

Leverantören har rätt att ta del av den information som överförts eller lämnats till Tjänsten om det skäligen kan antas att fortsatt spridning av informationen strider mot gällande lagstiftning eller Leverantörens publiceringsregler. Om det kan antas att fortsatt spridning av informationen strider mot gällande lagstiftning eller Leverantörens publiceringsregler får Leverantören omedelbart förhindra fortsatt spridning. Leverantören skall underrätta Beställaren om Leverantören tar bort information.

§ 9. Publiceringsregler

Beställaren ansvarar för att allt material som publiceras inom ramen för Tjänsten. Material i Tjänsten inte får strida mot svensk eller internationell lag, upphovsrätt eller vara av pornografisk natur. Material i Tjänsten får inte heller uppfattas som stötande, kränkande, rasistiskt eller på annat sätt strida mot allmänna värderingar.

Påträffas material som strider mot svensk eller internationell lag i Tjänsten äger Leverantören rätt att säga upp avtalet och radera materialet med omedelbar verkan. Ersättningen enligt § 2 utgår ej i detta fall. Leverantören utövar ingen kontroll över material i Tjänsten och ansvarar inte heller för materialet.

Bilaga 4

I tveksamma fall gäller Leverantörens tolkning av materialet i varje enskilt fall. Påträffas otillåtet material i Tjänsten stängs denna till dess att det otillåtna materialet raderats. I detta fall utgår ingen ersättning enligt §2.

Leverantören har rätt att införa nya eller ändra gällande publiceringsregler tre (3) månader efter att Beställaren skriftligen underrättats om det.

§ 10. Ansvar för fel i Tjänsten

Leverantörens ansvar för bristande tillgänglighet följer av §2. Leverantören ansvar enligt denna punkt avser andra fel än bristande tillgänglighet.

Beställaren skall anmäla fel i Tjänsten till Leverantören omgående efter det att felet upptäcktes.

§ 11. Säkerhetskopiering och förlust av data.

Leverantören ansvarar för att det med regelbundna mellanrum görs säkerhetskopier av de datafiler och de databaser som omfattas av Tjänsten. Leverantören ansvarar för att sådana säkerhetskopior sparas hos Leverantören i åtminstone sju dagar från och med den dag då säkerhetskopiering görs. Därefter ansvarar inte Leverantören för den säkerhetskopierade informationen.

Det åligger Leverantören att ansvara för att återläsning av avtalat backup material kan ske utan att information tillhörande Tjänsten går förlorad.

Om Leverantören skall ansvara för säkerhetskopiering av andra data och/eller annat omfång än som anges i första stycket skall sådant åtagande särskilt avtalas mellan Leverantören och Beställaren

Utöver det ansvar som Leverantören har enligt första och andra stycket ansvarar Leverantören inte för någon förlust eller förvanskning av information/data.

§ 12. Hantering av lösenord m m

Beställaren skall sörja för att utdelade lösenord, identiteter m.m. används och förvaras på ett säkert och betryggande sätt.

§ 13. Sekretess

Parterna förbinder sig att inte, varken under detta avtals giltighetstid eller därefter, för utomstående avslöja sådan information som part mottagit från den andra parten och som är att betrakta som den andra partens affärshemlighet. Parterna skall också vidta erforderliga åtgärder för att förhindra att sådana affärshemligheter avslöjas för utomstående av anställda.

Parterna förbinder sig, att utan begränsningar i tiden, att inte utan tvingande skäl avslöja a) innehållet i avtalet eller skiljedom i anledning av detta avtal eller b) information om förhandlingar, skiljeförfarande eller medling i anledning av detta avtal.

§ 14. Leverantörens skadeståndsansvar

Leverantören ansvarar endast för skador som orsakats av egen försummelse.

Beställaren har endast rätt att framställa anspråk enligt denna paragraf om Beställaren givit Leverantören meddelande därom senast nittio (90) dagar efter det att Beställaren märkt eller borde ha märkt grunden för kravet.

§ 15. Intrång m.m.

Beställaren skall hålla Leverantören skadelös från kravriktade mot Leverantören från tredje man till följd av information som Beställaren ansvarar för enligt § 8.

För den händelse tredje parts produkter omfattas av Tjänsten skall beställaren hålla Leverantören skadelös för eventuella intrång i tredje mans rättigheter till sådan programvara.

§ 17. Force majeure

Leverantören är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal, om underlåtenheten har sin grund i omständighet ("befriande omständighet"), som ligger utanför Leverantörens kontroll och som förhindrar fullgörandet av det. Så snart hindret upphör skall förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt. Såsom befriande omständighet skall anses krig, krigshandling, myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknad, belastningsattacker, fel eller försening i tjänster från underleverantör och därmed jämställda omständigheter.

Om leverantören önskar befrielse enligt första stycket ovan skall Leverantören utan dröjsmål meddela Beställaren om det.

Oavsett vad ovan sägs om befrielse från påföljd äger Beställaren rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om fullgörandet av vissa förpliktelser försenas med mer än två (2) månader.

§ 18. Avbrytande av Tjänsten

Leverantören har rätt att omgående avbryta tillhandahållandet av Tjänsten om Beställaren inte tillser att innehållet i Tjänstenuppfyller de krav som framgår av §8 eller i övrigt har avtalats. Vid avbrytande av tjänsten har Beställaren rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet.

§ 19. Upphörande av avtalet

Vid skriftligt besked om uppsägning av avtalet från endera parten skall Leverantören utan dröjsmål förse beställaren med de program och information som Beställaren äger i Tjänsten.

§ 20. Förtida upphörande av avtalet

Leverantören har rätt att omgående säga upp avtalet till förtida upphörande om

- 1 Beställaren inte tillser att innehållet i Tjänsten uppfyller de krav som framgår i § 8 eller i övrigt har avtalats och Beställaren inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan därom har vidtagit rättelse,
- 2 Beställaren utnyttjar resurser eller obehörigen söker åtkomst till Leverantörens system, som inte är avsedda för Beställaren,
- 3 Beställaren är i dröjsmål med betalning av förfallen avgift och inte inom fjorton (14) dagar efter betalningspåminnelse betalat avgiften,
- 4 Beställaren på annat sätt väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt avtalet och Beställaren inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan därom har vidtagit rättelse eller,
- 5 Beställaren försatts i konkurs eller annars är på obestånd.

Leverantören har inte rätt att säga upp avtalet till förtida upphörande om Beställarens försummelse är av ringa betydelse eller om Leverantören medgivet anstånd med betalning.

Beställaren har rätt att skriftligen säga upp avtalet till förtida upphörande om

1. Leverantören väsentligen bryter mot sina åtaganden i avtalet och Leverantören inte vidtagit rättelse inom trettio (30) dagar från skriftlig anmodan därom, eller
2. Leverantören försatts i konkurs eller annars är på obestånd.

§21. Ändringar i avtalet

Ändringar eller tillägg till avtalet med tillhörande avtalshandlingar skall ske i skriftlig form och undertecknas av Beställaren och Leverantören.

§22. Överlåtelse

Beställaren har inte rätt att utan Leverantörens medgivande överlåta avtalet till tredje man.

Leverantören har inte rätt att utan Beställarens medgivande överlåta avtalet till tredje man.

§ 23. Skiljedom

Tvist i anledning av avtalet skall slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande. Skiljenämnden ska bestå av tre skiljemän om någon part så önskar.

Skiljeförfarandet skall äga rum i Stockholm.

Leverantören har dock rätt att till allmän domstol hänskjuta tvister avseende förfallna ej erlagda betalningar.

Överlämnads formulär

(Avtal nr)

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX