

Dessa allmänna bestämmelser skall tillämpas vid leverans av tjänsterna Drift, Underhåll och Support. Denna handling utgör en bilaga till ett avtal som parterna träffat.

1 Avtalad omfattning

Med avtalad omfattning menas leverans av drift, underhåll och support i enlighet med vad parterna särskilt överenskommit.

AddPro har rätt att, om ekonomisk och teknisk hänsyn motiverar det, få förändra den bakomliggande tekniken i de tjänster som omfattas av detta avtal. En sådan förändring förutsätter att den berörda tjänsten inte negativt påverkar kvaliteten eller ekonomiskt belastar Kunden.

2 Genomförandet

AddPro skall utföra underhåll och tillhandahålla avtalade driftstjänster i enlighet med den avtalade omfattningen.

I fall då specificering enligt ovan saknas eller det är otydlig innebär Underhåll att AddPro avhjälper funktionsfel i den överenskomna utrustningen eller tjänsten. Med Drift menas att AddPro tar ansvar för funktionen i delar eller hela Kundens IT miljö. Med Support menas en garanterad servicenivå. Omfattningen skall tydligt framgå av detta avtal.

Parterna är skyldiga att delge part, utan dröjsmål, information som kan ha betydelse för utförandet av den avtalade omfattningen.

Parterna förbinder sig att avdela resurser i den omfattning som fordras för utförandet av den avtalade omfattningen. Vidare förbinder Parterna sig att med noggrannhet, professionalism och på ett fackmannamässigt sätt utföra den avtalade omfattningen.

Om inget annat överenskommes skall avtalet utföras enligt de rutiner, standarder och processer som AddPro normalt tillämpar.

All Drift, Underhåll och Support sker under AddPros normala arbetstid, helgfria vardagar. Arbeta utanför den normala arbetstiden erfordrar särskild överenskommelse.

Om Drift, Underhåll och Support sker hos Kunden skall Kunden skriftligen framställa till AddPro de önskemål man eventuellt har avseende förändringar av driftmiljön.

Om Drift, Underhåll och Support sker hos AddPro får AddPro flytta tjänsterna inom Norden eller annat land inom EU. Denna flytt sker på AddPros bekostnad och skall ej negativt påverka Kunden.

Avtalad leveransdag är den dag då de avtalade funktionerna och tjänsterna är driftsatta.

Om driftsättningen av tjänsterna ej uppfyller avtalad omfattning skall AddPro avhjälpa detta utan oskäligt dröjsmål.

Om AddPro ej kan uppfylla avtalad omfattning genom felavhjälpare skall AddPro i sådant fall föreslå Kunden alternativ i enlighet med avtalad omfattning. Kunden skall godkänna sådant alternativ.

3 Dokumentation

Det åligger Kunden att presentera en fullgod driftsdocumentation före detta avtals ikraftträdande. Sådan dokumentation skall vara godkänd av AddPro.

AddPro ansvarar för att driftsdocumentation avseende Kundens driftmiljö hålls uppdaterad. Detta avser den miljö som är avtalad och där AddPro har ett driftsansvar. All annan dokumentation avseende IT-miljö/driftsmiljö ansvarar kunden för att uppdatera eller om kunden uppdrar detta till AddPro mot överenskommen ersättning.

Kunden har rätt att på begäran och utan oskäligt dröjsmål få ta del av nämnda dokumentation.

Kunden har rätt att lämna driftsdocumentationen till tredje man vid avtalets utgång. Under avtalstiden får sådan information ej komma tredje man tillhanda.

Information som lämnas till tredje man får ej innehålla sådant som är AddPros affärs- eller företagshemligheter.

4 Samarbetsförhållanden

Parterna skall utse varsin kontaktperson som skall ha ansvar för samarbetet enligt detta avtal. Kontaktpersonerna skall ha adekvat kompetens för frågeställningar som kan ha betydelse för fullgörandet av detta avtal.

Kunden har rätt att granska AddPros hantering av detta avtal, detta i syfte att säkerställa att AddPro efterlever det som överenskommit. En sådan granskning får ske av Kundens egen personal eller av annan person efter AddPros godkännande. Vidare skall en sådan granskning föregås av en skriftlig begäran från Kunden, senast 15 arbetsdagar före granskningen. Kunden skall ersätta AddPro för de kostnader som AddPro har i samband med denna granskning, undantag är sådant material som kan anses som känd i det aktuella samarbetet, exempelvis rapporter som är automatgenererade och som, rutinmässigt redan kommer Kund tillhanda.

5 Underleverantör

AddPro har rätt att anlita underleverantör, efter Kundens godkännande, för fullgörandet av sina skyldigheter enligt avtalad omfattning. I fall AddPro anlitar underleverantör ansvarar AddPro för underleverantörens arbete som för sitt eget.

6 Ansvar

AddPro är skyldig att utan oskäligt dröjsmål avhjälpa fel i tjänsten eller funktion om ej denna motsvarar den överenskomna omfattningen.

AddPros ansvar omfattar inte fel orsakade av Kundens felaktiga användning av den levererade tjänsten, funktionen eller produkten.

AddPro kan ej hållas ansvarig för fel orsakade av virus eller andra utifrån komna angrepp. AddPro kommer dock att, utan oskäligt

dröjsmål, arbete för att återställa Kundens driftsmiljö. AddPro har rätt till skälig ersättning för sådant arbete.

AddPro kan ej heller hållas ansvarig för sådant som ligger utanför AddPros kontroll och som ej heller AddPro direkt kan påverka.

Vidare ansvarar endera part med nedan angivna begränsningar för sakskada som part orsakat genom försummelse.

Part ansvarar ej för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Part ansvarar ej heller för den andre partens eventuella ersättningsskyldigheter till tredje man.

Skadeståndsansvaret skall vara begränsat till ett överenskommet belopp. Om sådan överenskommelse saknas i detta avtal skall skadeståndsbeloppet begränsas till högst 35 gånger, det vid tiden för skadan gällande, prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) gällande allmän försäkring. Skadeståndet kan dock utgå med högst 15% av det sammanlagda avtalsvärdet. Gällande avtal som löper över en längre period skall sådant avtalsvärde begränsas till ett årsvärde.

Part skall framställa anspråk enligt denna punkt senast 60 dagar från det att part märkt eller bort märka grundet till kravet. Anspråksframställan skall vara skriftlig.

Begränsningen i parts skadeståndsskyldighet gäller ej i de fall skadan uppkommit till följd av uppsåt eller grov vårdslöshet.

7 Servicenivå

Parterna skall träffa särskild överenskommelse gällande servicenivåer. Servicenivå skall framgå av detta avtal.

För det fall Tjänsten eller Funktionen kan medföra betydande driftsstörning eller risk för skada äger AddPro rätt att stänga av Tjänsten eller Funktionen. AddPro skall utan dröjsmål meddela Kunden om den förändrade tillgängligheten.

Vidare äger AddPro rätt att förhindra Kunden eller Användares användning av systemen om dennes användning strider mot gällande lagstiftning.

8 Uppföljning

Parterna skall träffa särskild överenskommelse gällande mätmetoder, rapporter och annat som är tänkt att vara en del av Parternas uppföljning.

Om inget annat överenskommes skall uppföljningen utföras enligt de rutiner och standarder som AddPro normalt tillämpar.

9 Rättigheter till program och data

Kunden ansvarar för erforderliga licensavtal för Kundens programvara och att det aktuella avtalet tillåter att AddPro hanterar Underhåll, Drift och Support.

AddPro ansvarar, i motsvarande omfattning som ovan, för AddPros programvara med skillnaden att denne också skall kunna nyttjas av Kunden i den avtalade driftsmiljön.

Kunden äger rättighet till samtligt data som Kunden ställer till AddPros förfogande.

För Kundens programvaror och data ansvarar Kunden också för att behandling sker i enlighet med gällande lagstiftning.

I de fall Tjänsten eller Funktionen omfattar tredjepartsapplikation får Kunden endast nyttja sådan applikation i enlighet med produktleverantörens licensvillkor.

Om det är fel i tredjepartsapplikationen och AddPro, i egen regi, ej kan avhjälpa felet skall AddPro utan dröjsmål anmäla felet till produktleverantören. AddPro har inget ansvar för fel i tredjepartsapplikation.

10 Rättigheter

Part som tillhandahåller material för fullgörande av detta avtal, svarar för att sådant material omfattas av erforderliga rättigheter

AddPro är skyldig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktats mot denne avseende intrång i immateriella rättigheter och dennes användning i Sverige samt hålla Kunden skadeslös om av AddPro tillhandahållet material gör intrång i annans rättigheter och Kunden på grund av det blir skadeståndsskyldig. Skyldigheten gäller även annat land om sådan överenskommelse gjorts. AddPros skyldighet gäller endast i det fall intrånget är hänförligt till AddPros arbete och material. Vidare gäller AddPros skyldighet under förutsättningen att Kunden, skriftligen, inom skälig tid underrättat AddPro om dessa krav.

11 Personuppgifter

I den utsträckning som AddPro, inom ramen för det avtal som Parterna träffat, tillhandahåller tjänster och/eller support till Kunden kan AddPro komma att behandla personuppgifter för Kundens räkning. Parterna är därmed överens om att Kunden är personuppgiftsansvarig och AddPro är personuppgiftsbiträde för de personuppgifter som behandlas i samband med AddPros utförande av tjänsterna och när personuppgifter behandlas för Kundens räkning. När AddPro behandlar personuppgifter för Kundens räkning, i egenskap av personuppgiftsbiträde, gäller de villkor som framgår av mellan av parterna överenskommet personuppgiftsbiträdesavtal.

12 Betalningsvillkor

Alla förekommande priser och avgifter är i Svenska kronor.

Fakturor skall betalas inom 30 dagar från fakturadatum. Mervärdesskatt och andra skatter eller avgifter, utöver angivna i avtalet, och som utgår vid tidpunkten för utfärdandet av fakturan tillkommer.

AddPro förbehåller sig rätten att vid försenad betalning debitera dröjsmålsränta med referensränta + 8% från förfallodagen.

AddPro äger rätt att en gång per år vid varje årsskifte justera fasta och rörliga avgifter i överensstämmelse med förändringen i kostnader enligt Statistiska Centralbyråns index benämnt Labour Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI2007-kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet), dock lägst 2%.

Indexregleringen baseras på LCI i enlighet med Statistiska Centralbyråns definition. Vid beräkningen utgår man från LCI (www.scb.se) enligt nedanstående formel:

Indexreglering = $\frac{\text{Kvartal 2, innevarande år}}{\text{Kvartal 2, föregående år}}$

13 Upphörande

Detta Avtal gäller tillsvidare om inte annat avtalats särskilt mellan Parterna och ska gälla fram till dess att Part sagt upp Avtalet i enlighet med Parternas särskilda överenskommelse eller i enlighet med vad som anges nedan i denna punkt 13.

Part äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andra parten inställt sina betalningar, inlett förhandling om offentligt ackord, blivit försatt i konkurs eller i övrigt skäligen kan förmodas inte kunna rätteligen fullgöra Avtalet. För sådan uppsägning skall dock den andra parten beredas tillfälle att inom två (2) veckor ställa betryggande säkerhet.

Part äger också rätt att omgående och utan ersättnings-skyldighet skriftligen säga upp avtalet till omedelbart upphörande om motparten brister i något väsentligt avtalsvillkor och trots skriftligt påpekande inte vidtagit rättelse inom 30 dagar från mottagandet av nämnda påpekande. Hävning enligt denna punkt påverkar inte Partens rätt till andra påföljder med anledning av avtalsbrottet, såsom krav på skadestånd.

I alla händelser av avtalets upphörande skall AddPro vara behjälplig med överlämning av data, dokumentation och i övrigt verka för att minimera skadan för Kunden. AddPro har rätt till skälig ersättning för sådant arbete.

Parterna är överens om att AddPro vid Avtalets upphörande även ska upphöra med den personuppgiftsbehandling som AddPro, i sin egenskap av personuppgiftsbiträde, kan komma att utföra i samband med AddPros utförande av de tjänster som tillhandahållits Kunden under detta Avtal.

Vid fall av sådan uppsägning är Kunden ersättningskyldig för sådana kostnader som kan härröras för genomförda aktiviteter i samband med införandet av detta avtal genom ett överenskommet och genomfört införandeprojekt, ett så kallat transitionsprojekt.

Vidare har leverantören i samband med kundens förtida uppsägning enligt ovan rätt att i skälig omfattning debitera kunden för kostnader för hårdvara, mjukvara och av leverantören arbetad tid i det fall parterna under avtalstiden överenskommer kundunika lösningar som inte har stöd i detta avtals- och dess bilagors tjänstekatalog. För tydlighets skull noteras att i samband med förtida uppsägning enligt ovan har leverantören inte rätt att debitera kunden för tjänster ingående i detta avtals- och dess bilagors tjänstekatalog utöver vid varje tidpunkt fram till avtalets upphörande faktiskt nyttjande av tjänsten(erna), med justering för leverantörens överleverans eller underleverans såsom detta reglerat vara må i bilagan SLA.

Kundunik hårdvara, mjukvara eller av leverantören arbetad tid enligt ovan skall löpande bokföras i ett mellan parterna transparent och versionshanterat dokument, Operation Environment. Sådan kundunik hårdvara, mjukvara och av leverantören kundunik arbetade tid skrivs av linjärt gentemot tiden för leveransen varvid det återstående värdet efter avskrivningar fram till varje tidpunkt benämns restvärdet. Skulle en förtida uppsägning enligt ovan inträffa äger leverantören rätt att debitera kunden upp till restvärdet enligt ovan av i ovanstående dokument bokförd kostnad för kundunik hårdvara, mjukvara och av leverantören arbetad tid om leverantören inte kan sälja eller använda denna till annan kundleverans.

14 Sekretess

Parterna förbinder sig att inte utan särskild överenskommelse obehörigen nyttja eller utelämnas information är att betrakta som affärshemlighet eller som enligt lag omfattas av sekretesskyldighet. Denna förbindelse är gällande under avtals-tiden och med en period om 36 månader efter det att avtalet hävts.

Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som kan anses vara allmänt känd.

15 Överlåtelse

Part äger rätt att överlåta detta avtal, inklusive dess bilagor, till annat bolag inom den koncern som Part ingår i, om inte den andre Parten kan visa sakliga skäl för vägran.

AddPro får dock utan Kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal.

16 Force Majeure

Om Part förhindras fullgöra sina åtagande enligt detta avtal av extraordinära omständigheter som Part ej kunnat råda över skall detta utgöra befrielsegrund från allt skadestånd eller vite.

Exempel på sådan befrielsegrundande omständighet kan vara blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser och myndighetsingripande.

Parternas rättigheter och skyldigheter, i enlighet med det ingångna avtalet, skall återinträda och gälla så fort Force Majeure händelserna är över och detta skall ske utan onödigt dröjsmål.

17 Tvist

Tvister angående tolkning och tillämpning av detta avtal och sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av skiljemän enligt Svensk lag. Skiljeförfarandet skall äga rum i Malmö.

18 Definitioner

Med skriftligen menas en handling som är underskriven och förmedlad via brev, telefax eller som elektronisk post.