

Cogencys Allmänna villkor avseende serviceåtagande 2010

1. Allmänt

1.1 Dessa Allmänna villkor avseende serviceåtagande, inklusive Service Level Agreement (SLA), reglerar förhållandet mellan Kund och Cogency AB, organisationsnummer 556907-0682 (nedan Cogency), och är avsedda att tillämpas för avtalad service. 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 serviceåtagande, med bilagor.

Avtalad servicetid

Avtalad servicetid är den tid då avtalad service tillhandahålls. Har inte annan tid angivits utgörs avtalad servicetid av helgfri måndag till fredag 09.00-16.00.

Service

Underhåll av system samt kundsupport och, där så har överenskommit redaktionell assistans.

Underhåll

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

Redaktionell assistans

Redaktionellt arbete med text och bild (till exempel informationsinsamling, manusarbete och webbcopy) som inte utgör kundsupport, underhåll eller anpassning och utveckling av webbtjänst eller programprodukt.

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 Cogency, med relevant kompetens, senast påbörjar arbetet med problemlösningen.

System

Programprodukter samt anpassningar och utveckling av dessa som Cogency gör tillgängliga och ska underhållas enligt avtalet.

Programprodukt

Standardprogramprodukt, dock ej tredjepartsprodukt, som kan bestå av flera installationsprofiler, 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 överenskommit, utanför Cogencys serviceåtagande.

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 om omständigheterna kräver.

Tredjepartsprodukt

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

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.

| | BAS | PLUS | PRO |
|-----------------------|--------------|----------|----------|
| Kritiskt/Prioriterat | 3 dagar | 8 timmar | 4 timmar |
| Allvarligt/Brådskande | 1 vecka | 3 dagar | 8 timmar |
| Betydande/Normalt | 2 veckor | 1 vecka | 3 dagar |
| Mindre/Oprioriterat | 1 mån av tid | 2 veckor | 1 vecka |

2.2 Om ett fel är klassificerat som prioritetsnivå *Kritiskt* ska Cogency arbeta kontinuerligt vidare, även utanför den avtalade servicetiden, i syfte att lösa problemet. Detta förutsätter att kunden arbetar tillsammans med Cogency i den utsträckning som Cogency 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 Cogency ärendehanteringssystem. Registrering kan ske genom **automatiskt** larm, kundens skriftliga eller muntliga anmälan till Cogencys avdelning för felanmälan, eller efter Cogencys upptäckt.

4. Kundsupport och Redaktionell assistans

Ingår *Kundsupport* eller *Redaktionell assistans* 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 Cogency vid varje tidpunkt gällande prislista.

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

5. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

- 5.1 Överskrider den avtalade reaktionstiden har kunden rätt till prisavdrag per tillfälle som procent av månatlig avgift exklusive moms för Cogencys serviceåtagande 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 Cogencys serviceåtagande.

- 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. Cogencys åtagande

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

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

- 6.2 Cogency ska, från respektive startdag, utföra service enligt bestämmelserna om serviceåtagande i avtalet. Serviceåtagandets omfattning framgår av specifikationen.

- 6.3 Avhjälpande av fel i programprodukt sker genom rättelse/programuppdatering enligt punkt 1.2, där så är möjligt för Cogency, eller genom anvisningar om kringgående av felet och som inte innebär icke oväsentlig olägenhet för kunden.

- 6.4 Distanstöd sker via telefonsamtal eller e-post och innebär att vid felsituationer, eller antagna sådana, rörande programprodukt assistera kunden genom att svara på frågor. Distanstöd 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 Cogencys åtagande vid underhåll av tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte särskilt överenskommit, distanstöd enligt punkt 6.4, samt att Cogency, på ett fackmannamässigt, sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Cogency trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Cogency omgående anmäla felet till produktleverantören och vidarebefordra av produktleverantören eventuellt erhållen lösning till kunden. Utöver detta har Cogency inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten.

7. Undantag från Cogencys åtagande

- 7.1 Cogencys åtagande och angivna avgifter omfattar inte fel förorsakade av orsaker som anges nedan, om annat inte

framgår av specifikationen, eller följer av Cogencys åtagande rörande distanstöd 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 Cogencys samtycke eller genom kundens försummelse.
- Fel förorsakade genom kundens användning av programprodukt med annan än av Cogency 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 Cogency genom försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Cogencys kontroll.

- 7.2 Har kunden anmält fel och det inte visar sig föreligga något fel som Cogency ansvarar för ska kunden ersätta Cogency enligt Cogency 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 avtalad service. Cogency 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.

9. Särskilda bestämmelser avseende programprodukt

- 9.1 Alla programuppdateringar som inte är versionsuppdatering enligt punkt 1.2 sker av Cogency och på Cogencys bekostnad. Kunden får inte neka 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 Cogency brister i sitt underhållsåtagande ska Cogency, 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 serviceåtagande

Kundens önskemål om ändring av avtalad serviceåtagande ska, för att vara gällande, göras skriftligen och godkännas av båda parter.

12. Ersättningsform

12.1 Arvode och avgifter

För Cogencys 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 Cogencys vid varje tidpunkt gällande prislista.

Cogency äger rätt att från och med nytt kalenderår, en gång per år, ändra avtalade timarvoden vid service mot löpande räkning samt fasta avgifter i överensstämmelse med förändringen enligt SCB:s IT Konsultindex, med januari som basmånad.

Cogency 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 Jourutlägg

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

12.3 Aman ersättning

Om Cogency har förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som kunden ansvarar för, eller som Cogency inte rimligen kunnat förutse, ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete enligt avtalat timarvode eller, i avsaknad därav, Cogency 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 Cogency skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, har Cogency 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.

Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten 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 iaktas. 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 serviceåtagande 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 Cogency service väsentlig, och har Cogency 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 Cogencys skriftliga medgivande.

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

19. Tvist

Tvister 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.

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