Bilaga 1 Allmänna Support och underhållsvillkor Phoniro Care v.2.0

ALLMÄNT

Phoniro Systems AB (org:556636-2538) tillhandahåller support och underhåll enligt dessa villkor. Villkoret omfattar åtagande avseende support och underhåll av Phoniro Care i levererade miljöer (Produktionsmiljö samt ev. test- och utbildningsmiljöer) samt tillhörande mobilapp.
Förutom villkor i detta dokument gäller villkoren i Svenska IT Företagens, Allmänna bestämmelser IT-Underhåll. Vid motstridiga villkor i de olika dokumenten skall detta villkor ha företräde framför Svenska IT Företagen, Allmänna bestämmelser IT-Underhåll.

FÖRUTSÄTTNINGAR

En förutsättning för tecknande av avtal avseende support och underhåll är att Phoniro har rätt att fjärruppkoppla sig till levererat system via VPN, modemuppkoppling eller annan teknisk lösning för diagnostik och felavhjälpning från något av Phoniros kontor.
Eventuella kostnader för kunden i samband med upprättande och drift av fjärrförbindelsen omfattas inte av serviceavtalet

OMFATTNING

Phoniro skall tillhandahålla support och underhåll enligt nedan:

- Fri tillgång till nya versioner och releaser under avtalsperioden (inkluderar ej själva uppgarderingsarbetet)
- Fri tillgång till buggrättningar
- Fri telefonsupport mellan klockan 08.00 – 17.00 helgfri måndag – fredag via Phoniros supporttjänst (telefonnummer 010-4567 220).
- Felanmälan via telefon eller mail (support@phoniro.se)

FELKLASSIFICERING OCH ÅTGÄRDSTIDER

Följande felklassificering och åtgärdstider gäller:

- Felklassificering 1: Åtgärd påbörjas omgående (vardagar 8-17) för störningar där grund eller basfunktioner är nere (produktionsstopp).
- Felklassificering 2: Åtgärd påbörjas inom åtta arbetstimmar (vardagar 8-17) för störningar som innebär funktionella begränsningar i systemet men där grund- och basfunktioner ändå kan användas.
- Felklassificering 3: Fel av mindre allvarlig art som påverkar användarna i ringa mån. Åtgärdsplan meddelas inom fem arbetsdagar.

Det åligger Phoniro att snarast återkoppla till Kund om problem uppstår med att återskapa felet. Vidare skall Phoniro om möjligt ge Kund förslag på hur man kan undvika eller kringgå felet tills det är rättat.

MOLNTJÄNST

Om avtal tecknats för molntjänst gäller nedanstående. Förutom villkor i detta dokument gäller villkoren i Svenska IT Företagens, Allmänna bestämmelser Molntjänster. Vid motstridiga villkor i de olika dokumenten skall detta villkor ha företräde framför Svenska IT Företagen, Allmänna bestämmelser Molntjänster.

Startdag för tjänsten är den dag tjänsten är tillgänglig för kunden.
Avtalad servicetid är alla dagar 0-24.
Planerat underhåll (tillåtna avbrott) är avbrott på grund av service och underhåll. De sker normalt var 14:e dag någon gång mellan kl. 19-21, planerad nertid ca 15 minuter. Övrig planerat underhåll som påverkar kunden skall aviseras till kundens utsedda mottagare minst 7 dagar innan stoppet. Annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande.
Avbrottstid är den tid som tillgänglighet inte uppfylls. Avbrottstiden räknas från den tidpunkt bristen i tillgängligheten rapporteras till dess systemet är tillgängligt. Vid fastställande av tillgänglighet enligt formeln för tillgänglighet skall i avbrottstid inte räknas tid för sådana avbrott som leverantören inte svarar för. Tillgänglighet till ett system innebär att systemet är tillgängligt vid aktuell mätpunkt. Tillgänglighet beräknas enligt följande formel för att få fram en procentsats:

(avtalad servicetid - tid för planerat underhåll – avbrottstid) ÷ (avtalad servicetid - tid för planerat underhåll) × 100

Systemet skall ha en tillgänglighetsgrad av minst 99 %. Tillgänglighetsgraden mäts månadsvis och kan om så önskas redovisas av Leverantören till Kunden.

Backup av data sker enligt följande schema, där dataförlust är begränsad till 20 minuter:

- Full backup: 1 gång per dygn
- Backup av logg: 1 gång per 20 min

Endast senaste version av full backup sparas.
Systemet har fastställda rutiner för återläsning av backup. Normal tid för återläsning är 60 minuter, när driftsmiljön i övrigt är återställd.

KUNDENS ANSVAR

Kunden ansvarar för att

- all berörd personal har nödvändig utbildning.
- felsökning sker enligt med Phoniros anvisningar innan felanmälan görs.
- en felanmälan innehåller en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda system eller berörda applikationer.
- felanmälan görs enligt fastställda kontaktvägar.
- på Phoniros begäran framställa nödvändigt underlag för felsökning.
- ha en egen intern support avseende verksamhetsrelaterade frågor.

PHONIROS ANSVAR

Phoniro ansvarar för att

- ha en organisation och beredskap med lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare för att utföra avtalad support och underhåll.
- rätta anmälda och verifierade fel.
- informera om vilka förändringar som skett inför varje ny release eller version.
- uppgradera till nya releaser och versioner vid begäran av Kund.
- löpande återkoppla till Kunden inrapporterade ärenden.

Bilaga 1 Allmänna Support och underhållsvillkor Phoniro Care v.2.0

ÄRENDEHANTERING

Phoniro använder ett ärendehanteringssystem för att registrera alla ärenden som inkommer från Kunden. Varje ärende ges ett ärendenummer och Kunden erhåller ett svarsmail vid inrapportering av ett ärende innehållande detta ärendenummer. Vid ytterligare återkoppling hänvisas ärendet till detta nummer.

Har Phoniro mottagit felanmälan utanför den arbetstid som överenskommits för produkterna eller systemen som anmälan gäller, räknas tiden för påbörjat arbete från början av närmast följande arbetsdag.

ANSVARSBEGRÄNSNINGAR

Endast namngivna personer hos Kunden har rätt att utnyttja Phoniros supporttjänst, s k expertanvändare Dessa personer skall ha gått Phoniros grundutbildningar i Systemet och skall behärska svenska i tal och skrift.

Phoniros ansvar omfattar ej:

- Fel som uppstått på grund av annan programvara, hårdvara eller felanvändning av Systemet.
- Fel förorsakade genom Kundens användning av Systemet på ett annat sätt än vad som framgår av användardokumentation eller genom försummelse av Kunden, dennes personal eller genom tredje man eller andra omständigheter utom Phoniros kontroll.

PRISVILLKOR

Mervärdesskatt tillkommer på samtliga i anbudet angivna priser.

Phoniro äger rätt att en gång per år vid varje årsskifte ändra priserna i överensstämmelse med SCB:s SNI 2007 J (AKI). Basmånad för indexuppräkning är augusti. Phoniro förbehåller sig dock rätten att kalla till förhandling om ökning av den årliga avgiften med 3 månaders varsel om Phoniro drabbas av kostnadsökningar som ligger på en högre nivå än angivet index.

BETALNINGSVILLKOR

Kunden betalar support och underhållsavgiften kvartalsvis i förskott mot faktura, med början när avtalet träder i kraft. Fakturorna förfaller till betalning 30 dagar efter avsändandet. Avgifter för det som överenskommits i varje enskilt fall betalas löpande mot faktura i efterskott.

DRÖJSMÅL

Vid dröjsmål med betalningen av avgifter, skall kunden på förfallet belopp erlägga ränta motsvarande riksbankens vid varje tillfälle gällande diskonto med tillägg av 8 procentenheter.

TVIST

Part som vill framställa anspråk på grund av fel eller försummelse skall göra detta skriftligen hos motparten i fråga senast tre månader efter det att han fått kännedom om felet eller försummelsen först påtalats. Sker inte detta förloras rätten till talan på försummelse.

BEFRIELSEGRUND

Om någon av parternas åtaganden förhindras eller görs oskäligt betungande på grund av arbetskonflikt eller omständigheter av annan art varöver parterna ej kunnat råda, såsom åsknedslag, naturkatastrof eller krig, skall detta berättiga till att framflytta fullgörandet av åtagandet i skälig omfattning. För att part skall ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan skall den andra parten utan oskäligt dröjsmål underrättas om att sådan omständighet inträffat.

ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

Parts rättighet och skyldighet enligt detta avtal får ej överlåtas utan andra partens skriftliga medgivande.

ÄNDRING AV AVTALET

Kunden får icke utan godkännande från Phoniro tillföra nya produkter och system till avtalet eller ersätta upptagna produkter och system med andra. Vid tillförandet av nya produkter kan serviceavgiften komma att justeras enligt vid ändringstillfället gällande prislista. Avtalet gäller i övrigt, exempelvis beträffande avtalstid, oförändrat. Andra förändringar av avtalet kan endast ske efter uppsägning av avtalet i berörda delar.

HÄVNING

Kunden får häva avtalet om Phoniro vid upprepade tillfällen i väsentlig grad brustit vid sitt fullgörande av sina förpliktelser enligt avtalet. Önskan om hävning ska meddelas skriftligen.
Om kunden häver avtalet av sådan grund äger kunden rätt att kräva återbetalning av avgifter, som erlagts i förskott.

Phoniro får omedelbart häva avtalet om:

- Kunden vid upprepade tillfällen underlåtit att i tid betala avgiften eller vid något tillfälle dröjt med betalning mer än 60 dagar.
- Kunden blivit försatt i konkurs eller inställt betalningarna
- Kunden vid upprepade tillfällen i väsentlig grad brustit vid fullgörandet av sina förpliktelser enligt avtalet. Om Phoniro häver avtalet av sådan grund är Phoniro berättigat att erhålla betalning av serviceavgiften för innevarande avtalsperiod.

AVTALSTID

Avtalet träder i kraft efter båda parters underskrift, eller genom orderbekräftad beställning efter offert, vari avtalet beställts. Om inget annat överenskommit mellan parterna gäller avtalet med en minsta tid för varje produkt eller system om ett år. För båda parter gäller en ömsesidig uppsägning på 3 månader. Har denna tid gått och avtalet ej sagts upp löper avtalstiden med ett år i sänder. Upphör avtalet att gälla skall Phoniro avsluta påbörjade åtgärder, med bibehållet ansvar med avseende på åtgärdernas utförande.