

Momentums allmänna villkor SaaS-Tjänsten

(Momentums allmänna villkor SaaS-Tjänsten)

1 Introduktion

Denna Bilaga 3 Momentums allmänna villkor SaaS-Tjänsten utgör en integrerad del av Avtalet mellan Kunden och Leverantören angående Leverantörens tillhandahållande av SaaS-Tjänsten.

1.1 Definitioner

Begrepp som anges med begynnande versal i denna Bilaga 3 Momentums allmänna villkor SaaS-Tjänsten ska ha den innebörd som framgår av listan med definitioner i Bilaga 5 Allmänna bestämmelser Molntjänster Tech Sverige. Följande begrepp ska dock oaktat vad som anges i Bilaga 5 Allmänna bestämmelser Molntjänster Tech Sverige alltid ha den innebörd som framgår nedan vid tolkning och tillämpning av Avtalet.

Avtalad Servicetid	avser sådan tid då Leverantören håller sin support öppen och då SaaS-Tjänstens tillgänglighet mäts enligt avsnitt 5.9 nedan. Supporten är öppen under Ordinarie Arbetstid.
Fel	avser fel/buggar och brister i SaaS-Tjänsten som består i väsentlig avvikelse från avtalad Produktspecifikation. För tydlighets skull ska som Fel inte betraktas exempelvis avsaknad av funktioner som inte särskilt specificerats, handhavandefel och problem som uppkommit till följd av att Kunden eller någon på Kundens uppdrag registrerat information i SaaS-Tjänsten på ett felaktigt sätt.
Klass 1	avser Fel som är affärskritiska, vilket innebär att SaaS-Tjänsten till väsentlig del är obrukbar för sin avsedda användning eller orsakar omfattande störningar av SaaS-Tjänstens funktioner tillgängliga för Kundens slutkunder eller användare.
Klass 2	avser fel som innebär att SaaS-Tjänsten till väsentlig del är obrukbar för sin avsedda användning men som helt eller delvis kan kringgås.
Klass 3	avser enklare Fel och mindre Fel utan större betydelse för användningen av SaaS-Tjänsten.
Ordinarie Arbetstid	betyder tid då Leverantörens support är öppen enligt vad som framgår på Webbsidan.
Reaktionstid	avser den tid inom Avtalad Servicetid som löper från det att Fel rapporterats enligt punkt Fel! Hittar inte referenskölla. till dess att Leverantören med relevant kompetens påbörjar arbetet med problemlösningen.
SaaS-Tjänsten	ska ha den innebörd som framgår av avsnitt 3.1 nedan.
Produktspecifikation	har den betydelse som framgår av avsnitt Fel! Hittar inte referenskölla. i Bilaga 1 Avtalade Tjänster, pris och Betalningsvillkor.
Webbsidan	avser momentum.se och Momentums kundsidor "Momentum Kontakt" (kräver inloggning)

2 FÖRUTSÄTTNING FÖR LEVERANS

2.1 Allmänt om Tjänstens tillhandahållande/genomförande

Leverantören ska utföra sina åtaganden med ett för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare på ett fackmannamässigt sätt.

Kunden skall stå till Leverantörens förfogande för sådant samarbete som krävs för att Leverantören skall kunna fullgöra sina åtaganden, exempelvis vad gäller införande av Tjänsten (om detta särskilt har avtalats) och för Tjänstens tillhandahållande.

Part ska utan dröjsmål meddela motparten sedan denne har fått kännedom om förhållande, som kan medföra ändring av betydelse för Tjänstens genomförande.

Parterna ska samverka och samråda vid Tjänstens tillhandahållande. Parterna ska utse och löpande hålla sin motpart underrättad om val av varsin kontaktperson med ansvar för samarbetet avseende Avtalet och med rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens och Tilläggstjänsts genomförande.

2.2 Teknisk miljö

Leverantören tillhandahåller under detta Avtal en SaaS-Tjänst. Det innebär att Kunden inte behöver göra egna investeringar i hårdvara, maskinnära licenser, backuper/säkerhetskopiering etc. utan detta ingår som en del i SaaS-Tjänsten tillsammans med de arbetsmoment som krävs för att erbjuda fullgod drift till avtalad tillgänglighet.

3 SAAS-TJÄNSTEN

3.1 Tjänstens innehåll

Leverantören tillhandahåller på de villkor som framgår av detta Avtal och i enlighet med Produktspecifikationen en Applikation i en SaaS-tjänst ("**SaaS-Tjänsten**"). Leverantören tillhandahåller enligt detta Avtal även underhåll och support avseende Applikationen samt drift av densamma.

Ett obegränsat antal användare hos Kunden äger rätt att använda SaaS-Tjänsten. Vidare ingår det lagringsutrymme som är nödvändig vid normal användning av SaaS-Tjänsten. Om Kunden enligt Leverantörens skäliga uppfattning utnyttjar mer lagringsutrymme än vid normal användning av SaaS-tjänsten har Leverantören rätt att begränsa Kundens tillgängliga lagringsutrymme. Leverantören ska i så fall kontakta Kunden utan onödigt dröjsmål i syfte att finna en för båda parter godtagbar lösning.

Drift och hantering av data inom ramen för Applikationen sker på ett för branschen acceptabelt och vedertaget sätt. Kommunikationen parterna emellan upprätthålls med hjälp av Internet.

SaaS-Tjänsten tillhandahålles Kunden från driftplattform i Sverige placerad hos Leverantörens driftpartner. Leverantören har därmed driftansvaret och Avtalet innefattar ett åtagande om driftsäkerhet och tillgänglighet enligt vad som närmare anges i avsnitt 5 nedan.

Kundens personal når Applikationen via webbläsare enligt avsnitt 3.2 nedan.

I Leverantörens åtagande ingår att vid ett katastroftillstånd, utifrån bästa förmåga, tillhandahålla en reservplattform för den avtalade SaaS-Tjänsten.

3.2 Kundens utrustning

Kunden ansvarar för erforderlig internetuppkoppling och webbläsare.

3.3 Underkonsulter/underleverantörer

Leverantören ska på förfrågan informera Kunden om vilka underkonsulter/underleverantörer Leverantören anlitar för tillhandahållande av Tjänster till Kunden.

3.4 Ägande och nyttjanderätt

Kunden erhåller mot betalning av enligt Avtalet gällande avgifter en icke exklusiv, ej överlåtbar rätt att använda SaaS-Tjänsten på de villkor som anges nedan.

Om Leverantören eller dess verksamhet med avtalad SaaS-Tjänst upphör i sin helhet, äger Kunden rätt att efter överenskommelse med Leverantören erhålla sitt grunddata utifrån leverantörens standardformat. Sådan assistans från Leverantören ska debiteras Kunden i enlighet med det konsultrarvode som anges i Leverantörens vid var tid aktuella prislista.

Kundens rätt att nyttja SaaS-Tjänsten gäller under den avtalstid som anges i Avtalet. Rätten att nyttja SaaS-Tjänsten gäller kommande uppdaterade versioner av SaaS-Tjänsten, när dessa görs tillgängliga för Kunden under avtalstiden.

SaaS-Tjänsten får endast nyttjas i Kundens verksamhet och i den omfattning som avtalats.

Om inte annat uttryckligen har överenskommits i Avtalet ska Kunden betala de priser för Tjänsten och eventuella Tilläggstjänster som framgår av Huvudavtalet och Bilaga 1 Avtalade Tjänster, pris och betalningsvillkor samt bilaga 8 Aktuell prislista.

Kunden får inte kopiera programvara som ingår i Tjänsten eller på annat sätt försöka bereda sig tillgång till dess underliggande källkod. Eventuell dokumentation som tillhandahålles får kopieras av Kunden för eget bruk vid användning av SaaS-Tjänsten enligt detta Avtal.

Leverantören har rätten att använda Kundens data i anonymiserad och aggregerad form för förbättring av tjänsterna, egen användning och vidare förmedling. Anonymiserad och aggregerade data avser data som inte direkt eller indirekt kan hänföras till någon fysisk eller juridisk person.

4 KONTAKTYTOR OCH SAMARBETSFÖRHÅLLANDEN

4.1 Inledning

Detta avsnitt 4 beskriver respektive parts organisation för hantering av detta Avtal samt regler för samarbetsförhållanden.

4.2 Dagliga kontakter

Felanmälningar och tilläggsbeställningar från av Kunden utsedda kontaktpersoner hanteras av Leverantörens support/kundtjänst. Samtliga inrapporterade ärenden registreras i Leverantörens ärendehanteringssystem. Leverantören svarar för att ärenden hanteras och följs upp enligt Avtalet. Större förändringar i Tjänsten eller beställning av nya funktioner hanteras vid planerade kontaktmöten eller på annat sätt.

4.3 Support/Kundtjänst

Leverantörens support/kundtjänst har öppet under Ordinarie Arbetstid.

Kontakt ska ske genom att ärende registreras i Leverantörens ärendehanteringssystem.

4.4 Kontakter i övrigt

4.5 Affärsutvecklingsmöten

Ambitionen är att Kunden och Leverantören skall ha minst ett (1) affärsutvecklingsmöte per år. På detta behandlas frågor av övergripande affärsmässig karaktär rörande fakturering, samarbete och kvalitet. Ytterligare områden som hanteras på detta forum är strategisk förändring hos någondera av parterna, vilket innefattar information om nya tjänster och behov tillsammans med prisjusteringar.

4.6 Akuta lägen

Kunden har möjlighet att kontakta Leverantörens affärsansvarige, om akuta affärskritiska situationer relaterat till SaaS-Tjänsten skulle uppstå utanför Ordinarie Arbetstid. Skulle ett sådant läge inträffa vidtas i första hand åtgärder av typen omstart av Leverantörens servrar och liknande. Åtgärder som kräver insatser från Leverantörens systemutvecklingspersonal kan först initieras när Ordinarie Arbetstid infaller.

4.7 Marknadsföring

Leverantören har rätt att använda kundens logotyp, namn och varumärke i marknadsföringssyfte.

5 AVTALADE SERVICENIVÅER

5.1 Allmänt

Betalning av avgiften för SaaS-Tjänsten ger Kunden rätt till support och avhjälpande av Fel avseende SaaS-Tjänsten i enlighet med Avtalet samt rätt till underhåll av Applikationen i enlighet med punkt 7.2 i Bilaga 5 Allmänna bestämmelser Molntjänster Tech Sverige.

Support och rättning av Fel tillhandahålls endast beträffande de två senaste versionerna av SaaS-Tjänsten. Leverantören har rätt att införa ny version av SaaS-Tjänsten löpande.

Referenser till timmar under detta avsnitt 5 refererar alltid till timmar som infaller under Avtalad Servicetid. Projektledning, eventuell utbildning, acceptanstester eller andra åtgärder som Leverantören vidtar innan eller i samband med införande av SaaS-Tjänsten kan tillhandahållas efter särskild överenskommelse därom och faktureras då på löpande räkning.

5.2 Underhåll

Underhållet omfattar endast den i SaaS-Tjänsten ingående standardfunktionaliteten, d.v.s. funktionalitet som framgår av Produktspecifikationen.

5.3 Support

Leverantören erbjuder Kunden support via Leverantörens ärendehanteringssystem. Assistansen lämnas under Leverantörens Ordinarie Arbetstid. Syftet med Leverantörens supporttjänst är att besvara användarfrågor och hantera eventuella Fel som uppkommer kring SaaS-Tjänstens standardfunktionalitet.

Målsättningen är att återkoppling till Kunden ska ske med följande svarsfrekvens mätt under Avtalad Servicetid per kalendermånad:

Svarsfrekvens	Inom (tid)
90%	60 minuter

Vid registrering av supportärende erhåller Kunden ett särskilt ärendenummer. Målsättningen är att Leverantören ska återkomma till Kunden efter dennes begäran om support inom 60 minuter. Supporten innebär att Leverantören svarar på frågor som kräver rimlig tidsåtgång och som är av allmän och enklare karaktär (t.ex. frågor om hur SaaS-Tjänsten används). Följande utgör exempel på sådant som inte ska anses vara av allmän och enklare karaktär eller som annars ingår i Leverantörens supporttjänst:

- Beställningar
- Handhavandefrågor som ej följer Leverantörens vid var tid gällande Best practice som finns definierad på Leverantörens webbsida.
- Utbildning
- Fel som orsakats utav felaktigt handhavande
- Fel i Kundens maskinvara och/eller nätverk
- Fel orsakat av tredjepartssystem/tjänst
- Kontakt och support mot tredje part

I support ingår inte heller åtgärder som höjer Tjänstens status. Detta är att betrakta som konsultinsatser och debiteras enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

Kunden förutsätts ha tillägnat sig grundläggande kännedom om SaaS-Tjänstens funktionalitet genom att ha deltagit i Leverantörens eventuella utbildningar för SaaS-Tjänsten. Likaså ska Kunden ha grundläggande kännedom om IT-system i allmänhet. Kunden ska utse en administratör hos sig som assisterar övrig personal hos Kunden med råd och systemassistans beträffande Tjänsten, innefattande assistans relaterat till lösenord. Om administratören ej kan lösa problemet kontaktas Leverantörens support.

5.4 Rättning av Fel

Leverantören åtar sig att rätta Fel avseende Tjänsten som rapporterats enligt avsnitt **Fel! Hittar inte referensskälla**. nedan i enlighet med vad som anges i detta Avtal.

Leverantörens målsättning är att iakttä nedan angiven Reaktionsid vid rättning av Fel.

Felklass	Reaktionsid
Klass 1	1 timme
Klass 2	4 timmar

Klass 3	2 veckor
---------	----------

För Fel enligt Klass 1 är målsättningen att Felet ska vara åtgärdat inom 1 arbetsdag från när Felet rapporterades enligt punkt **Fel! Hittar inte referenskälla**. Skulle flera Fel förekomma samtidigt enligt Klass 1 kan Leverantören behöva prioritera tillgängliga resurser utifrån bästa förmåga.

För Fel enligt klass 2 är målsättningen att Felet ska vara åtgärdat inom 3 arbetsdagar från när Felet rapporterades enligt punkt **Fel! Hittar inte referenskälla**. För Fel enligt Klass 3 är målsättningen att Felet ska vara åtgärdat i nästa version av SaaS-Tjänsten som Leverantören tillhandahåller.

Vid Fel av Klass 1 är målsättningen att Kunden regelbundet informeras om hur felavhjälpningen fortskrider samt beskrivning av åtgärder som gjorts.

Om Leverantören vidtar åtgärder baserat på Kundens rapportering av Fel enligt punkt **Fel! Hittar inte referenskälla**, och det visar sig att det inte föreligger något Fel som Leverantören ansvarar för, ska Kunden ersätta Leverantören för utfört arbete och kostnader som Leverantören ådragit sig på grund av detta enligt Leverantörens vid varje tid gällande prislista.

Till undvikande av missförstånd ansvarar Leverantören inte för:

- Fel i Tredjepartsapplikation
- Fel förorsakade av Kunden företagna ändringar eller ingrepp, även inkluderande integrationer till tredjepartssystem
- Fel förorsakade genom Kundens användning av SaaS-Tjänsten med annan än av Leverantören föreskriven utrustning, tillbehör eller systemprogramvara på ett sätt som påverkar SaaS-Tjänstens funktion
- Fel som beror på att Kunden inte uppfyller krav enligt Avtalet
- Fel som orsakas av att Kunden lämnat felaktiga eller ofullständiga uppgifter eller urval av testdata eller lämnat felaktiga eller bristfälliga systemförutsättningar.

5.5 Rapportering av Fel

Ett Fel anses rapporterat och Leverantörens åtaganden att felsöka och åtgärda Felet enligt Avtalet uppkommer först när en användare hos Kunden skriftligen har meddelat Felet till Leverantörens ärendehanteringssystem på det sätt som framgår av avsnitt 4.3 ovan.

En felanmälan ska minst innehålla en beskrivning av Felet som gör det möjligt för Leverantören att identifiera Felet, kontaktuppgifter till den som rapporterar Felet och berörda användare samt påverkan på SaaS-Tjänsten. Om felanmälan ej är tillräcklig ska Leverantören kontakta den som skickat felanmälan för kompletterande uppgifter. Reaktionstiden räknas från och med det att fullständig beskrivning av Felet har lämnats av Kunden.

När Kunden gör en felanmälan har denne rätt att göra en initial bedömning av felklass och Leverantören ska då vidta åtgärder utifrån Kundens bedömning. Leverantören har dock rätt att justera bedömningen av felklass om Leverantören med rimliga skäl anser att den av Kunden tilldelade felklassificeringen är felaktig.

5.6 Tillgänglighet

5.7 Allmänt

Leverantörens målsättning är att SaaS-Tjänsten ska vara tillgänglig för Kunden och Kundens hyresgäster 24 timmar per dygn året om, med undantag för med Kunden överenskomna avbrott och sådana servicefönster som avses i avsnitt 5.10 nedan.

Användarnas tillgång till SaaS-Tjänsten övervakas med hjälp av automatiska övervakningsverktyg hos Leverantören från vilka statistik över tillgänglighet per applikation genereras.

Leverantörens målsättning för SaaS-tjänsten är att tillgänglighet ska överstiga 99,8%. Om tillgänglighet inte uppfyller Kundens förväntningar under aktuell tidsperiod har Kunden rätt att säga upp avtalet enligt uppsägningstid som framgår i Huvudavtalet och Bilaga 1 Avtalade Tjänster, priser och betalningsvillkor.

Därutöver har Kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av Fel eller bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

5.8 Avtalad tillgänglighet

Avmätning sker under Avtalad Servicetid per hel kalendermånad

Avtalad tillgänglighet definieras i form av 100 % av Avtalad Servicetid per hel kalendermånad under vilken avmätning av SaaS-Tjänstens tillgänglighet sker.

5.9 Beräkning av tillgänglighet

Beräkning av SaaS-Tjänstens tillgänglighet görs enligt formeln:

$$\text{Tillgänglighet} = 100 \times \left(\frac{\text{Faktisk tillgänglighet under Avtalad Servicetid}}{\text{Avtalad tillgänglighet under Avtalad Servicetid}} \right)$$

Faktisk tillgänglighet påverkas enbart negativt vid Fel av Klass 1. I faktisk tillgänglighet skall heller inte inräknas avbrott orsakade:

- av utrustning, programvara, tjänster eller datakommunikation för vilken Kunden ansvarar
- av begäran från Kunden
- avbrott som överenskommits mellan Parterna
- avbrott som är att hänföra till fel i Tredjepartsapplikation

Vid beräkning av tillgänglighet ska inte beaktas tid då Leverantören efter instruktion till Kunden om att Kunden behöver vidta viss åtgärd avvaktar att Kunden ska vidta sådan åtgärd.

5.10 Servicefönster

Leverantören skall ha rätt att upp till åtta (8) timmar per månad utföra preventivt underhåll vilket i första hand utförs utanför Ordinarie Arbetstid. Utförandet av preventivt underhåll kan påverka SaaS-Tjänstens tillgänglighet men ska inte beaktas vid beräkning av tillgänglighet enligt avsnitt 5.9 ovan. Utnyttjande av var månads aktuellt servicefönster för preventivt underhåll ska i möjligaste mån meddelas Kunden i förväg.