

Tjänsteavtal
Cygate Hosted VMware 20160914

1. Inledning

Detta avtal fastställer villkoren och bestämmelserna för de av Cygate AB (556549-8952) tillhandahållna tjänsten Hosted VMware ("Tjänsten"/"Tjänsterna") och omfattar även alla övriga service- och tilläggsavtal som är anknutna till Tjänsten.

2. Definitionslista

Följande ord och begrepp skall anses ha den innebörd som anges nedan.

Definition	Betydelse
Användare	Användare är person som är anställd av eller på annat sätt anlitad av Kunden och som att brukat tjänstens primära funktion.
Avtal(et)	Se Bilaga 1.
Avbrottstid	Den tid inom Avtalad Servicetid som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåtna avbrott. Avbrottstid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats till Leverantörens Servicedesk tills dess Tjänsten åter är Tillgänglig.
Avtalad Servicetid	Den tid då de Avtalade servicenivåerna mäts. I avsaknad av angiven tid i avtalet i övrigt är Avtalad Servicetid helgfri dag måndag till fredag 8.00 - 17.00.
Arbetsdag	Alla dagar utom lördagar, söndagar och allmänna helgdagar enligt Lag (1989:253) om allmänna helgdagar samt julafton, midsommarafton och nyårsafton.
Helgdag	Se Arbetsdag.
Kontorstid	Avser 08:00-17:00 under Arbetsdag.
Leverans(en)	Tillhandahållande av Tjänst(er) enligt Avtal
Ärende	Incident, beställning eller förfrågan som inkommer till Servicedesk och är registrerad Ärendehanteringsverktyget.
Behörig beställare	Av Kund utsedd och kommunicerad person med rätt att beställa, förändra eller avslutahela eller delar av Tjänsten.
Servicedesk	Avser Leverantörens Servicedesk vilken är kontaktyta för Ärenden i gränssnittet mellan Kund och Leverantör.
Servicetid	Under de tider en Tjänst levereras med avtalade Servicenivåer.
Driftmiljö ¹	Den utrustning, programvara som Leverantören nyttjar för att kunna leverera Tjänsten.
Driftdokumentation	Nödvändig dokumentation för Leverans av Tjänst, exklusive leverantörsspecifik dokumentation.
Drifttid	Under de tider en Tjänst är tillgänglig för Kund.
Produktleverantör	Tillverkare av hårdvara eller mjukvara som används i Tjänsten.
Servicenivå	En uppmätt och rapporterad prestation ställd i förhållande till avtalade riktmärken med fastställda påföljder vid brister i uppfyllnad.
Service Level Agreement /	En överenskommelse mellan Leverantören och Kund som beskriver

SLA	servicenivåmål samt specificerar Leverantörens och Kundens respektive ansvar.
Tjänst	En sammansättning av processer, verktyg, kompetenser och Tjänstekomponenter som används vid leverans enligt Avtal.
Tjänstekomponent	Enskild del som ingår eller utgör en Tilläggstjänst till Tjänsten.
Tilläggstjänster	Se Bilaga 1.
Tillgänglighet	Tillgänglighet till ett System innebär att Systemet är tillgänglig vid aktuell mätpunkt. Tillgänglighet beräknas enligt följande formel: $\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{AS-TB} - \text{AB}}{\text{AS-TB}} \times 100$ AS = Avtalad Servicetid TB = Tillåtna avbrott i tid AB = Avbrottstid Vid fastställande av Tillgänglighet skall i Avbrottstid inte räknas tid för sådana avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 9.4.
Tillåtna avbrott	Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna avbrott: a) planerad service och underhåll som kunden aviseras om i förväg, eller b) annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande. Antal Tillåtna avbrott avseende punkten a) skall, om annat inte överenskommit, inte överstiga ett tillfälle per månad.
Leveransanmälan	Meddelande från Leverantören till Kunden om att Tjänsten är klar att nyttjas.
Ärendehanteringsverktyg	Leverantörens system för hantering av Ärenden.
Servicefönster	Tid för planerad nertid, vilket är överenskommen tid för underhåll av Tjänsten. Tjänsten är då inte tillgänglig och tid exkluderas vid beräkning av SLA-utfall.

3. Avtalsstruktur

I detta Avtal med nedan angivna bilagor regleras villkoren för Kundens och Leverantörens åtaganden ifråga om levererade Tjänster. Omfattningen och varaktigheten avseende Tjänsten regleras i kapitel Avrop nedan. Vid förändringar i omfattning och varaktighet skrivs ett tilläggsavtal som hänvisar till detta avtal efter överenskommelse av båda Parter.

4. Bilagelista och tolkningsordning

Avtalet består av följande handlingar:

- Detta avtalsdokument
- Bilaga 1 - Allmänna villkor IT-Infrastruktur tjänster 2014

I händelse av konflikt mellan bestämmelserna i detta Avtal skall handlingarna sinsemellan äga företräde i den ordning som anges ovan.

5. Avtalsperiod

- 5.1 Detta Avtal gäller från det att Behörig beställare godkänt detsamma genom att klicka på Godkänn längst ner i avtalet samt att Leverantören har godkänt detta Avtal. Avtalet gäller därefter därefter tills vidare.
- 5.2 Uppsägning sker till Leverantörens Service Desk med tre (3) månaders uppsägningstid.

6. Priser och volymer

Konsumerade resurser i tjänsten mäts och faktureras månadsvis i efterskott enligt prislista som publiceras på Leverantörens webbplats. Minsta mätperiod är 5 minuter.

Eventuella rabatter eller prisreduceringar beskrivs per enskild överrenskommelse i samband med avrop.

6.1 Volymförändringar och ekonomisk uppföljning

Leverantören rapporterar löpande information om aktuellt nyttjande av Resurser i tjänstens Självbetjäningsportal.

6.2 Avrop

Avrop av ytterligare allokerade Resurser sker genom att Behörig beställare via tjänstens Självbetjäningsportal allokerar Resurser.

Utökning av befintligt avrop sker via tjänstens Självbetjäningsportal.

Tilläggstjänster kan beställas genom att Behörig beställare via epost till Leverantörens Service Desk beställer önskad utökning av avropet. Beställningen ska innehålla avtalsnummer samt önskad förändring av befintligt avrop enligt nedan exempel.

7. Etablering av tjänsten

Etablering av Tjänsten sker efter mottagen beställning från Behörig Beställare.

Leverantören bekräftar via epost att beställningen är godkänt samt när Tjänsten är klar att användas.

Leverantörer bifogar instruktioner för hur tjänsten initieras.

Kunden ansvarar för konfiguration av sin egen utrustning för att ansluta till Tjänsten.

8. Tjänster och tjänstekomponenter

8.1 Leverantörsplacerad Utrustning

Leverantören tillhandahåller och äger utrustning och mjukvara som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

Leverantören tillhandahåller:

- Kapacitet för överföring av data till och från leverantörens datahall över Internet.
- Kapacitet för leverans av av Kunden allokerade resurser.
- UPS drift, diesel och redundant kyla i datahall.
- Skydd mot brand och översvämning.
- Videoövervakning, behörighetskontroll samt loggning av access för datahall.

- Utrustningen är placerad i lokaler inom Sveriges gränser som antingen ägs eller hyrs av Leverantören.

8.2 Servicedesk

Alla kontakter som avser leverans och förändring av Tjänsten mellan Kunden och Leverantören skall gå via Leverantörens Servicedesk. Leverantörens Servicedesk hanterar ärenden per telefon eller epost helgfria vardagar 08 – 17 (CET) (inkl. Trettondagsafton, Skärtorsdag, Valborgsmässoafton, dag innan nationaldag och dag innan Alla Helgons dag), samt dag före helgdag 08-13. All övrig tid hanteras ärenden via engelskspråkig chat på Leverantörens webbplats.

Servicedesk har till uppgift att:

- Hantera ärendet. Ärenden som inte löses direkt av Servicedesk eskaleras vidare, internt eller externt; dock äger fortfarande Servicedesk ärendet liksom återrapporteringskyldigheten
- Registrera ärenden i Ärendehanteringsverktyg, kategorisera ärenden och sätta tillämplig prioritet på enskilda ärenden
- Ansvara för informationspridning till Behörig beställare.
- I förekommande fall initiera åtgärder av tredjepartsleverantör
- Möjlighet för Kunden att registrera och följa upp ärenden via Leverantörens kundportal
- På förfrågan tillhandahålla rapporter över antal registrerade ärenden.

8.3 Hosted VMware

Hosted VMware är en s k molntjänst som innefattar att Leverantören till Kunden och mot ersättning upplåter resurser på Leverantörens tillhöriga system i syfte att Kunden kan nyttja Tjänsten för tillskapandet av s k Virtual Machines (nedan kallat VM). Kunden kan sedan nyttja Tjänsten för att hantera sin egen IT- miljö genom olika programvaror och applikationer som Kunden själv tillhandahåller, installerar på serverutrymmet och ansvarar för.

Leverantören tillhandahåller mallar (s.k. OS templates) för installation av operativsystem och tillhörande programvaror på skapad VM. Information om vilka mallar som finns tillgängliga framgår i administrationsgränssnittet för tjänsten på Leverantörens Webbplats. Licenser för dessa operativsystem och programvaror tillkommer i förekommande fall, enligt priser på Leverantörens Webbplats. Dessa kan förändras under avtalsperioden.

Kunden har att själv tillhandahålla och svara för de programvaror/applikationer som erfordras för att Kunden skall kunna nyttja Tjänsten för de ändamål denna önskar. Leverantören tar inget ansvar för dessa programvaror och deras funktionalitet med Tjänsten i övrigt. Till den del programvaror, för nyttjande inom ramen för Tjänsten, förvärvas från Leverantören svarar dock Leverantören för att dessa i sig är kompatibla med Tjänsten i övrigt. Kunden skall vid var tid ha giltiga licenser etc för samtliga de programvaror som denne nyttjar i samband med Tjänsten. Kunden ansvarar ensam för användandet och nyttjandet av servern/Tjänsten och avgör sålunda bl a a) vad som skall lagras och tillgängliggöras via servern och b) vem som skall erhålla tillgång till på servern lagrad information.

För den händelse Kunden – utan att förvärva dessa från Leverantören – inom ramen för Tjänsten utnyttjar programvaror från Microsoft, skall Kunden särskilt till Microsoft anmäla detta genom särskilt och av Microsoft tillhandahållet licensverifieringsformulär ("License Mobility Agreement"). Sådan anmälan skall alltid ske om det begärs av Leverantören och skall Microsoft godkännande av användningen av programmen i kopia tillställas Leverantören.

Kunden ansvarar för all information och material som laddas upp/hanteras på Kundens tilldelade lagringsutrymmen på Leverantörens servrar/genom Tjänsten. Kunden har sålunda ensamt ansvar för att dennes användning av Tjänsten står i överensstämmelse med vid var tid gällande tillämpligt lagstiftning, myndighetsbeslut och att användningen av Tjänsten – innefattande även de programvaror

som Kunden använder för Tjänsten - inte heller medför något intrång i någon tredje man tillkommande rätt och att användandet i övrigt också sker i enlighet med villkoren i Avtalet. All äganderätt och annan rätt till den information/material som Kunden eller Användaren lagrar/publicerar på Kundens tilldelade lagringsutrymme tillkommer Kunden ensam.

Tjänsten inte får nyttjas för lagring eller hantering av uppgifter som främjar hat eller rasism, innefattar brutala våldshandlingar, glorifierar krig, kan uppfattas som kränka tredje man eller som på annat sätt står i strid mot allmänt vedertagna etiska eller moraliska värderingar.

Leverantören ansvarar för felkorrigering av i tjänsten ingående komponenter.

8.4 Åtkomst

Leverantören ansvarar för att aktuella VM:ar under Avtalstiden för Tjänsten har Internet-access samt under Servicetid är kan användas enligt överenskommet SLA. Kundens VM tilldelas en publik IP-adress.

Kunden ansvarar för kvalitet och kapacitet avseende kommunikationsförbindelsen från kundens datahall till leverantörens avlämningspunkt. Leverantören ansvarar för kvalitet och kapacitet avseende kommunikationsförbindelsen från leverantörens datahall till leverantörens avlämningspunkt.

8.5 Övervakning

Leverantören övervakar Tjänstens och däri skapade VM:ars funktionalitet samt övriga komponenter som utgör del av Tjänsten.

8.6 Backup

I Tjänsten ingår att Leverantören gör s k backup av Kundens servrar. Backupen utförs en gång per dygn och behålls i 7 kalenderdagar. Backupen lagras på annan fysisk plats (i en annan brandcell). Vid fel som innebär att tjänsten måste återskapas återläses senaste utförd backup. I de fall kunden vill läsa tillbaka en utförd backupp av andra orsaker sker det efter separat beställning och debiteras efter ianspråktagen tid.

8.7 Datahall, infrastruktur

De fysiska servrar från vilken Tjänsten tillhandahålls installeras som en del av Leverantörens servernätverk. Servern skall vara ansluten till nödströmgenerator och dubbla s.k. UPS:er . Leverantören ansvarar för den fysiska säkerheten för servrarna. Dessa är installerade i någon av Leverantörens datacentraler dit endast behörig personal har tillgång. Datacentralen är försedd med låsanordningar av lägst klass 2 samt är kameraövervakad. Driftcentralen är också ansluten genom larm till svenskt vaktbolags larmcentral som vid larm rycker ut till datacentralen för kontroll. Brandlarm finns. Datacentralen har klimatanläggning. Kunden äger inte rätt till tillträde till datacentralen med mindre att detta särskilt medges av Leverantören.

8.8 Tillval

Tilläggstjänster kan i vissa fall beställas av kunden via tjänstens självbetjäningssportal, vilket är beskrivet nedan. I annat fall ska beställning ske via Leverantörens Servicedesk. För sådana tilläggstjänster som kräver insats av Leverantören sker detta under Servicetid. Önskar Kunden få tilläggstjänster utförda vid annan tidpunkt kan så ske efter särskild överenskommelse.

Priser för tillvalen beskrivs om inget annat anges i prislista som publiceras på Leverantörens webbplats.

8.8.1 Kapacitetsförändring

Ökning eller minskning av tilldelade resurser görs via tjänstens självbetjäningsportal och faktureras enligt prislista publicerad på Leverantörens webbplats.

8.8.2 Säkerhetspaket

Säkerhetspaket innefattande löpande säkerhetsuppdateringar och genomgång av "serverhälsa" en gång per månad (1 ggr/mån). Upp till en (1) timmes åtgärdsarbete per månad ingår avseende sådant som av Leverantören anses utsätta Tjänsten eller någon av de däri skapade servrarna för en säkerhetsrisk. Upptäcks säkerhetsrisker, som erfordrar mer tidskrävande åtgärder, avger Leverantören en rekommendation till Kunden om hur dessa lämpligen kan avhjälpas och – efter överenskommelse – biträder Leverantören med detta avhjälpande.

8.8.3 Beredskap

För att få tillgång till felanmälan och jourhavande tekniker dygnet runt kan tjänsten utökas med beredskap. Både SLA ORG och SLA VM måste tecknas för att kunna nyttja tjänsten.

SLA ORG

Kunden betalar en månatlig grundavgift för att leverantören ska hålla en beredskap dygnet runt alla dagar under året. Denna beredskap gäller för de VM:ar som tecknats för SLA VM enligt nedan.

SLA VM

För att få tillgång till beredskapen tecknas SLA VM för varje VM som skall täckas av beredskapen. Kunden debiteras en fast månadskostnad per VM samt för den tid som lagts ner av Leverantören i samband med att beredskapen har nyttjats. Priser beskrivs i prislista som publiceras på Leverantörens webbplats.

I SLA VM ingår övervakning av operativsystem och applikationer där vissa standardapplikationer kan övervakas och larm skickas direkt till Leverantörens servicedesk för felavhjälpning. Vad som skall övervakas överenskomms mellan båda parter i samband med att tjänsten beställs.

Övervakning av applikationer som inte utgör standardapplikationer utförs enligt särskild överenskommelse och mot tillkommande ersättning. Installationstid för extra övervakning överstiger normalt inte två veckor.

Leverantören förbehåller sig rätten att, om övervakningen medför onormalt många larm, vilka samtliga kan hänföras till driftstörningar som Leverantören inte har ansvar för, att koppla bort övervakningen. Kunden skall vid sådant förhållande omgående underrättas om åtgärden. Kunden kan själv skriftligen begära att Leverantören skall koppla bort övervakningen. Önskas tillkoppling av övervakningen skall även detta anmälas skriftligen till Leverantören.

I de fall larm avser fel som avser sådant som Leverantören ansvarar för i tjänsten, åtgärdar Leverantören dessa fel utan extra debitering. I de fall larmen avser sådant som Kunden ansvarar för, t.ex. slut på diskutrymme, åtgärdar leverantören dessa och debiterar åtgärden efter ianspråktagen tid enligt prislista som publiceras på Leverantörens webbplats.

8.8.4 Full Edge Gateway

Kraftfullare Edge Gateway anpassad för miljöer med högre trafikmängder.

8.8.5 HA aktiverad Edge Gateway

Redundant uppsättning av två st Edge Gateways som används för högre tillgänglighet.

8.8.6 vCloud Connector Hybrid Moln

vCloud Connector möjliggör koppling av en kundplacerad VMware-miljö med Tjänsten. Vid installation tillkommer en startavgift enligt prislista som publiceras på Leverantörens webbplats.

Kunden ansvarar för datakommunikation till Leverantörens avlämningspunkt samt kompatibilitet för den kundplacerade VMware-miljön.

8.8.7 Extra IPv4 Adress

I tjänsten ingår en publik IPv4-adress för extern åtkomst till tjänsten. Utöver detta kan extra publika IP-adresser beställas.

8.9 Kundens ansvar

Kundens ansvarar för:

- att Leverantören alltid informeras om förändringar i Kundens miljö som kan påverka Tjänsten.
- att felanmäla till Leverantörens Service Desk vid upplevd brist i funktion.
- att informera Leverantören om misstänkta intrångsförsök.
- att utrustning som ansluts till Tjänsten inte sprider skadlig kod till Tjänsten.
- att utrustning som ingår i Kundens infrastruktur inte sprider skadlig kod till Tjänsten.

8.10 Leverantörens ansvar

Leverantören ansvarar för:

- att från respektive avtalad Startdag för tjänsten tillhandahålla avtalade tjänster enligt detta avtal med tillhörande bilagor
- att utföra sina åtagande med för ändamålet lämplig, kvalificerad, kompetent personal. Åtagandena skall utföras på ett fackmannamässigt sätt och med tillräckliga resurser
- att utrustning som används för produktion av Tjänsten inte sprider skadlig kod till Kunden
- att utrustning som ingår i Leverantörens infrastruktur inte sprider skadlig kod till Kunden
- att giltiga licenser och serviceavtal finns tecknat för Leverantörens hårdvara och mjukvara som ingår i tjänsten.
- att tydligt till Kunden kommunicera brister/fel i tjänsten.

8.11 Ansvarsbegränsning

Leverantören kan ej hållas ansvarig för problem orsakade av:

- fel i Kundens nätverk.
- angrepp på Kundens förbindelse till Leverantören som påverkar Tjänsten.
- fel eller brister i Kundens applikationer.

9. Villkor Servicenivåer

- 9.1 Med tillgänglighet avses att Tjänsten finns tillgänglig för kundens backupmiljö att utföra skrivning eller läsning av data. Tillgänglighet mäts under Servicetid som är dygnet runt årets alla dagar. Överenskomna servicefönster enligt punkt 9.2 räknas ej som otillgänglighet. Avtalad Tillgänglighet för Tjänsten mätt per kalendermånad är 99,5 %.
- 9.2 Leverantören äger rätt att utnyttja 1 (ett) Servicefönster om 4 (fyra) timmar per månad. Leverantören skall senast 10 arbetsdagar före aktuellt Servicefönster anmäla till Kunden att tiden kommer utnyttjas. Leverantören skall vid Servicefönster verka för att minska påverkan på de levererade Tjänsterna.
- 9.3 Leverantören äger vid allvarliga risker för till exempel, men ej begränsat av, säkerhetsintrång eller förlust av data rätt till att med kort varsel påkalla ett Servicefönster för att genomföra akuta åtgärder med mål att förhindra eller minska risken för dessa.
- 9.4 Avbrott leverantören ej svarar för
- Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalade servicenivå, om han kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till leverantören:
- a) fel i Kundens Utrustning eller Kundens mjukvara och leverantören enligt avtalet inte har ett åtagande att själv avhjälpa felet i sådan utrustning eller mjukvara,
 - b) fel i Leverantörens Programvara eller Kundens Programvara om Kundens Programvara inte är undantagen från leverantörens ansvar enligt punkt a, som utgör tredjepartsprodukt och som leverantören trots att han på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå ej kan avhjälpa,
 - c) omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som t.ex. brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för,
 - d) annan omständighet som kunden svarar för enligt avtalet,
 - e) virus eller annat angrepp på säkerheten trots att leverantören på ett fackmannamässigt sätt vidtagit skyddsåtgärder eller omständighet som omnämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning i avtalet.
- 9.5 Ett avbrott är rapporterat när det har registrerats i det av leverantören nyttjade felhanteringssystemet. Registrering av avbrott kan ske genom automatiskt larm, kundens felanmälan eller efter att leverantören identifiera och registrerat avbrottet.
- 9.6 Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan skall bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda system eller berörd applikation.
- 9.7 Leverantören är ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.
- 9.8 Mätpunkten för servicenivån Tillgänglighet skall för drift av System från leverantörens lokaler vara vid åtkomst från Internet.
- 9.9 För det fall leverantörens åtagande är drift av System som finns placerade i Kundens lokaler skall mätpunkten, om annat inte framgår av avtalet, vara när Systemet är åtkomligt från det lokala nätverk hos kunden som servern är fysiskt ansluten till.
- 9.10 Leverantören skall på förfrågan från Kunden till Leverantörens Servicedesk redovisa Tjänstens uppmätta tillgänglighet under de tre tidigare kalendermånaderna. Den av kunden i detta avtal utsedde kontaktpersonen skall vara mottagare av denna redovisning.
- 9.11 Understiger Tillgängligheten avtalad nivå för Tillgänglighet för Tjänsten har kunden rätt till prisavdrag med nedan eller i annan bilaga angiven procent av månatliga avgiften Tjänsten enligt nedanstående trapp med stegrande viten. Nytt trappsteg för varje procentenhet:

Procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå: 5 %

Motsvarande prisavdrag i procent: 10%

- 9.12 Maximalt prisavdrag per månad vid bristande Tillgänglighet som kan utgå till kunden är 10% av månadsavgiften för Systemet.
- 9.13 Innebär ett fel att kunden kan bli berättigad till prisavdrag för bristande uppfyllelse av olika servicenivåer på grund av en och samma händelse skall endast ett prisavdrag utgå till följd av denna händelse.
- 9.14 Kunden skall för att inte förlora sin rätt till prisavdrag framställa anspråk på prisavdrag senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månad som rapport lämnats.

Leverantören ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer enbart enligt villkoren i detta avtal. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

10. | Kontaktpersoner

Kunden ska till Leverantörens Servicedesk anmäla Behöriga beställare som har rätt att i Kundens namn ändra eller avsluta tjänsten.