

Allmänna villkor för Ants supporttjänster

1 Definitioner

1.1 Följande definitioner används i avtalet:

Ansvar

Med ”ansvar” menas ansvar i samband med avtalsbrott, brott mot skyldighet, oriktig utfästelse, restitution eller annan åtgärd i samband med eller som uppkommer enligt eller i samband med detta avtal, inklusive ansvar som uttryckligen anges i detta avtal eller som uppkommer på grund av att något av villkoren i detta avtal är ogiltigt eller inte kan genomdrivas (och när det gäller denna definition skall alla hänvisningar till ”detta avtal” anses omfatta alla kompletterande avtal).

Ants

Med ”Ants” avses Ants Akademiskt Nätverk av Tekniska Studenter (org.nr 556653-6230).

Avtal

Med ”avtal” avses sammantaget bestämmelserna i tjänsteavtal, särskilda villkor, allmänna villkor, tjänstespecifikation, servicenivåavtalet (SLA), och orderformulär, så som dessa från tid till annan ändrats av parterna i enlighet med paragraf 4.3.

Avtalsbrott

Med ”avtalsbrott” avses all fösummelse, inklusive utan begränsningar brott mot alla (i) skyldigheter att visa skälig omsorg eller skicklighet i genomförandet av ett visst kontrakt i enlighet med kontraktets uttryckliga eller underförstådda villkor, eller (ii) en skyldighet enligt allmän lag att visa skälig omsorg eller skicklighet (men ingen strikt skyldighet).

Backup

Med ”backup” avses den process varmed Ants överför kundens datainformation från kundens infrastruktur till en extern lagringsenhet.

Konfidentiell information

Med ”konfidentiell information” avses all information av konfidentiell natur, inklusive information om parternas inbördes relationer, förekomsten av och villkoren i detta avtal, priser och all annan information, oavsett om den är av teknisk eller affärsmässig art, eller information som på något annat sätt avser motpartens verksamhet eller affärer, som endera parten kan ta emot eller kan ha tagit emot i samband med detta avtal, oavsett om den är fullständig eller ej och oavsett via vilket medium som sådan information lämnas.

Ants utrustning

Med ”Ants utrustning” avses hårdvara, programvara och system som används av Ants för att tillhandahålla tjänsterna åt kunden.

Kunden

Med ”kunden” avses det företag eller den organisation som beställer tjänster av Ants.

Orderformulär

Med ”orderformulär” avses Ants blankett för beställning av tjänster enligt detta avtal. I förekommande fall reviderat orderformulär.

Part

Med ”part” avses både Ants och kunden gemensamt.

Servicenivå

Med ”servicenivåer” avses de lägsta prestationsnivåer som anges i det servicenivåavtal (SLA) enligt vilka tjänsterna skall utföras av Ants.

SLA

Med ”SLA” avses Ants separata servicenivåavtal som hänvisar till detta avtal.

Tekniker

Med ”tekniker” avses student eller annan personal som är anställd av Ants.

Tjänster

Med ”tjänster” avses de tjänster som Ants skall tillhandahålla enligt detta avtal och som anges i ett eller flera avtal, för vissa tjänster specificerade i ett visst orderformulär.

2 Ants åtagande

2.1 Ants skall, med början från tjänsternas startdatum, tillhandahålla tjänster enligt paragraf 4.

3 Kundens åtagande

3.1 Kunden skall lämna Ants tillgång till de lokaler, utrustning och programvara hos kunden som är erforderliga för utförande av Ants åtaganden.

3.2 Kunden skall ansvara för fel eller brist i kundens utrustning eller programvara.

3.3 Det åligger kunden att i god tid meddela Ants ändrade förhållanden och uppgifter som påverkar Ants leverans.

4 Tjänsterna

4.1 Tjänsternas omfattning

4.1.1 Avtalet gäller på platsen utförd it-support enligt uppgjorda

tider, support utförd via fjärrstöd, samt support via telefon och e-post med tekniker i mån av tillgänglighet.

Tjänsterna skall levereras

4.1.2 av för ändamålet lämplig personal och med den omsorg och skicklighet som rimligen kan förväntas av en kompetent leverantör av it-tjänster

4.1.3 enligt de servicenivåer som anges i SLA, och

4.1.4 i enlighet med tillämpbara lagar och förordningar.

4.2 SLA

Parterna är överens om att de servicenivåer som anges i SLA skall utgöra normer för Ants när Ants utför tjänsterna i enlighet med varje enskilt avtal, för vissa tjänster specificerade i ett visst orderformulär. Parterna är överens om att Ants inte skall anses ha underlåtit att tillhandahålla en viss tillämplig servicenivå, och skall inte anses ha brutit mot något av villkoren i detta avtal, om underlåtenheten beror på följande:

4.2.1 underlåtenhet eller försening från kundens sida när det gäller att ställa till Ants förfogande, eller bevilja Ants eller någon av Ants underleverantörer omedelbar tillgång till, någon del av utrustningen, eller

4.2.2 all användning och allt nyttjande av tjänsterna från kunden eller kundens anställda eller underleverantörer på annat sätt än det som anges i beskrivningen av tjänsterna; eller försumlig, oansvarig eller medveten handling från kunden eller kundens personal eller underleverantörer som negativt påverkar tjänsterna, eller

4.2.3 all övrig underlåtenhet från kundens sida att uppfylla sina skyldigheter enligt avtalet.

4.3 Ändring av tjänsterna

Utän att detta skall påverka innehållet i paragraf 13.2, dessa villkor, skall kunden, om kunden önskar ändra någon del av de tjänster som tillhandahålls enligt ett avtal, för vissa tjänster specificerade i ett visst orderformulär, skicka in en skriftlig begäran till Ants. Ants skall inte vara tvunget att acceptera en sådan begäran.

4.4 Ants utrustning

4.4.1 Ants skall ha rätt att installera utrustning, Ants utrustning, i kundens lokaler för att göra det möjligt för Ants att tillhandahålla tjänsterna. Kunden har rätt att använda Ants utrustning för att ta emot och utnyttja tjänsterna enligt villkoren i respektive orderformulär och i överensstämmelse med villkoren i avtalet.

4.4.2 Kunden går med på att låta alla rättigheter och all äganderätt när det gäller Ants utrustning förbli hos Ants. Kunden förbinder sig att:

4.4.2.1 se till att Ants utrustning är säker och skyddad och se till att den inte manipuleras av personer som saknar tillstånd från Ants,

4.4.2.2 inte flytta eller försöka flytta någon del av Ants utrustning till någon annan plats utan att Ants först gett skriftligt tillstånd till det,

4.4.2.3 inte utan att Ants först har lämnat skriftligt tillstånd därtill överlåta kontrollen över, sälja eller utbjuda till försäljning, pantsätta, belåna, lämna som säkerhet, hyra ut i andra hand eller låna ut Ants utrustning,

4.4.2.4 inte tillåta att Ants utrustning beslagtas, konfiskeras eller tas ur kundens ägo eller kontroll i samband med någon form av beslag, utmätning av utrustningen eller annat rättsligt förfarande. Om Ants utrustning på detta vis beslagtas, konfiskeras eller bortfors, skall kunden omedelbart meddela Ants om detta och på egen bekostnad och på bästa sätt verka för att utrustningen omedelbart frisläpps och skall ersätta Ants för alla förluster, kostnader, avgifter, skador och utgifter som uppkommit på grund av eller i samband därmed, och

4.4.2.5 inte göra eller tillåta att något görs som kan eller kommer att kunna äventyra Ants eller Ants uthyrares äganderätt till och/eller intresse i Ants utrustning.

5 Köp av utrustning

5.1 Om kunden önskar köpa utrustning skall Ants göra skäliga ansträngningar för att efterkomma kundens önskemål och i annat fall sammanföra kunden med lämplig tillverkare eller återförsäljare.

5.2 För hårdvara lämnar Ants garanti i den mån Ants leverantör lämnar garanti. Ants lämnar aldrig någon egen garanti för hårdvara som kunden köper.

6 Ansvarsbegränsning

6.1 Ants skadeståndsansvar skall vara begränsat till det högre av de avgifter kunden vid skadetillfället erlagt enligt avtalet under det senaste tolv (12) månaderna och faktiskt utfallande belopp från Ants ansvarsförsäkring. Ants ansvarar dock inte i något fall för utebliven vinst, skada till följd av driftavbrott eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra partens eventuella ersättnings-kyldighet gentemot tredje man eller för förlust av data eller information.

6.2 Part skall framställa skadeståndsanspråk för att inte förlora sin rätt till talan senast tre (3) månader efter att parten märkt grunden för kravet, dock senast tolv (12) månader från abonnemangets upphörande.

6.3 Ants hålls inte ansvarigt för bristande funktionalitet hos kund utan vidtar förebyggande åtgärder genom kontroller enligt Ants rutiner och hanterar ärenden enligt gällande SLA.

7 Sekretess

7.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under abonnemangets giltighetstid eller därefter utlämna sådana uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som konfidentiell information. Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom

uppdraget eller som är allmänt känt. Sekretesskyldigheten gäller ej heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

8 Fakturering och priser

8.1 Kunden debiteras enligt vid var tid gällande prislista månadsvis i efterskott. Betalningsvillkor är femton (15) dagar netto. Vid försenad betalning debiteras påminnelseavgift och dröjsmålsränta enligt räntelagen.

8.2 För det fall kunden är i dröjsmål med betalning har Ants rätt att, utöver övriga tillgängliga påföljder på grund av avtalsbrottet, innehålla sin prestation enligt avtalet intill dess betalning inklusive ränta till fullo erlagts.

8.3 Om Ants försäkrats merarbete eller merkostnader på grund av omständigheter som kunden ansvarar för, skall kunden ersätta Ants för sådant merarbete med timpris enligt vid var tid gällande prislista och för övriga faktiska kostnader.

8.4 Ändringar i respektive tjänsteprislista skall aviseras minst trettio (30) dagar innan de träder i kraft och aviseras genom Ants meddelande vilket kommer kund till del via e-post. Meddelandet ställs till den e-postadress som kunden angivit.

8.5 Avgifter och ersättningar är exklusive moms, andra skatter och pålagor.

9 Risken för utrustning, programvara och data

9.1 Kunden bär risken för kundens utrustning, programvara och data. Ants har ingen skyldighet att ha försäkring för kundens utrustning eller programvara.

10 Avbeställning och förtida uppbörande

10.1 Kunden äger rätt att utan angivande av skäl säga upp avtalet till upphörande med sex (6) månaders uppsägningstid.

10.2 Ants äger rätt att utan angivande av skäl säga upp avtalet till upphörande med sex (6) månaders uppsägningstid.

10.3 Vardera parten äger rätt att säga upp avtalet med omedelbar effekt om motparten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.

10.4 Uppsägningen skall ske skriftligen för att vara gällande.

11 Force Majeure

11.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal på grund av omständigheter som part ej kunnat råda över såsom avbrott eller störning i telekommunikation, blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadeståndskyldighet och andra eventuella påföljder. Om avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet, äger part rätt att skriftligen uppsäga avtalet med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid.

12 Personuppgifter

Kunden inser att Ants, som ett led i fullgörandet av sina skyldigheter enligt detta avtal, kan behandla ”personuppgifter” (enligt definitionen i direktiv 95/46/ec om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter (”DPD”) och i enlighet med Personuppgiftslag (1998:204) samt Ants policy för skydd av personuppgifter. I den utsträckning som sådana personuppgifter tas emot från kunden, godkänner kunden, och åtar sig att ombesörja att alla relevanta ”subjekt” (så som detta begrepp definieras i DPD) godkänner sådan hantering av Ants, inklusive utan begränsningar, överföring av sådana personuppgifter för behandling utanför Europeiska unionen.

13 Övriga bestämmelser

13.1 I den mån en fråga inte regleras i detta avtal, skall den frågan regleras av villkoren i ”Allmänna bestämmelser IT-drift”, utgivet av IT-företagen 1999.

13.2 Inga ändringar i avtalet, fränsett de som detta avtal förordnar, skall vara giltiga om de inte görs skriftligen och undertecknas av bägge parter.

13.3 Om kunden anställer en av Ants anställda tekniker utgår ett rekryteringsarvode motsvarande tre (3) prisbasbelopp eller annat belopp för det fall Ants godkänner beloppet.

13.4 Karens

Ants tekniker får inom sex (6) månader från avtalets upphörande inte anställas av kunden utan Ants skriftliga tillstånd.

14 Gällande lag och tvistelösning

Detta avtal skall tolkas och lyda under svensk lag. Dock skall svenska internationellt privaträttsliga regler inte tillämpas. Tvister avseende tillkomsten, tolkningen eller tillämpningen av detta och därur härflytande avtal och rättsförhållanden skall avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitutens regler för förenklat skiljeförfarande. I det fall i målet yrkat belopp överstiger fem (5) miljoner kronor, skall dock tvisten avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitutens regler för skiljeförfarande.