

# Avtal Webb Service och Support

Eklundh Communication i Västerås AB

---

Detta avtal avseende utökad service och support för webblösning Atlas CMS, har denna dag tecknats mellan

**Eklundh Communication i Västerås AB**, org. nummer 556462-3618 med adress

Fallhammargatan 3A, 721 33 Västerås (nedan "Leverantören")

samt

**Företag**, org. nummer XXXXXX\_XXXX med adress

Adress (nedan "Användaren")

Avtalet avser följande webbtjänst:

**Webbtjänstens namn och url**

---

## 1. Bakgrund

Detta avtal reglerar förhållandet mellan Leverantören och Användare av tjänsten, avseende Service och support.

Leverantören skall under avtalstiden avhjälpa funktionshinder eller andra fel i Programvaran och därutöver lämna distansstöd för användning av Programvaran på sätt som närmare regleras här. Distansstöd innebär att Leverantören skall assistera Användare genom att svara på frågor.

Leverantören skall hålla en organisation och en beredskap med lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare för att utföra Service och supporttjänsten och på ett fackmannamässigt sätt utföra sina åtaganden.

Leverantören tillhandahåller kostnadsfri bassupport enligt detta avtal punkt 1-7, samt utökad support och Helpdesk mot avgift enligt punkt 9 - 10.

## 2. Policy Service och supporthantering

Leverantören tillhandahåller kostnadsfritt ett supporthanteringssystem för att hantera löpande support- och serviceärenden från Användare, SupportLoggen. Leverantören åtar sig, i och med detta avtals undertecknande att för Användaren tillhandahålla utökad support, telefonsupport och utökade garanterade svarstider mot fast månadsavgift.

## 3. SupportLoggen

Leverantörens ärendehanteringssystem, nedan kallad "SupportLoggen" är nåbart via webbläsare och Internet. SupportLoggen finns som en egen modul i Atlas CMS och nås från Användarens Webbplats, SupportLoggen skickar automatiskt ut e-post till berörda så snart ett ärende uppdateras.

## 4. Kontaktpersoner

Användare ska, till Leverantören, anmäla de kontaktpersoner som ska ansvara för service och support (minimum två stycken) hos Användaren. Kontaktpersonerna ska ha genomgått en grundutbildning i Atlas för att kunna interagera i Användares organisation och samordna samt styra supportärenden. Det åligger Användare att uppdatera dessa uppgifter om kontaktpersonerna byts.

Kontaktpersonerna kommer att utgöra "First Line Support" inom Användares organisation och avgöra om de behöver Leverantörens stöd för att lösa frågor och problem. Kontaktpersonerna bör ha kunskaper att även utbilda och lära upp nya användare inom det egna företaget.

## 5. Supportåtaganden

Leverantören ska registrera, omhänderta och analysera informationen i ärendet, felsöka i Programvaran, spåra och härleda de orsaker som leder till felet samt åtgärda felet om åtgärden inte innebär intrång i databaser eller förändringar i funktionalitet enligt Supportnivå 0 (se tabell punkt 9).

Om åtgärden innebär ombyggnad av programvara eller moduler som innebär en förändring av ursprunglig funktionalitet, ska Leverantören först lämna offert och inhämta Användarens godkännande.

Innan ett supportärende anses avklarat ska Användaren inom fem (5) arbetsdagar verifiera, testa och godkänna lösningen via SupportLoggen.

## 6. Supportärenden

Samtliga supportärenden ska göras via SupportLoggen. Ärendena ska specificera ärenderubrik, ingående beskrivning av problemet eller felet, länk till sidan där felet uppstår samt eventuell skärmdump som kan underlätta felsökning och åtgärdande, samt ange vad supportärendet bör resultera i. Leverantören avhjälp inte supportärenden via e-post, SMS eller talsvar. Är SupportLoggen otillgänglig ska support dock lämnas via telefon, under ordinarie kontorstider, vardagar kl 8 - 17 (se punkt 7).

## 7. Supportservice Akuta ärenden

Telefon	+46 (0)70 312 65 09	Hans	Webbtjänster
	+46 (0)70 305 19 47	Jonas	System, teknik och drift

## 8. Utökad Support i detta avtal

I den kostnadsfria bassupporten ingår ovanstående punkter (1-7). Detta avtal ger Användaren utökad support och garanterade svarstider på supportärenden som innefattar telefonsupport samt åtgärdstider enligt punkt 9. För detta betalar Användaren en månadsavgift.

## 9. Åtgärdsstatus och svarstider

Nivå	Definition	Leverantörens åtaganden	Användarens åtaganden	Svarstid	Mål Tid för lösning
0	Förfrågan/Information (ingen påverkan)  Allmänna förfrågningar, handhavande.  System och webbapplikation ej påverkade.	Ärendet besvaras.	Relevant underlag för förfrågan.	7 arbetsdagar	ingen
1	Mindre funktionsfel (mycket liten påverkan)  Användaren har hittat ett mindre fel eller bugg, eller behöver mer information för att fullgöra en uppgift.  Webbapplikationen är till ringa eller ingen del påverkad.	Buggen/felet åtgärdas.  Förfrågan besvaras.	Användaren tillhandahåller relevant information om felet/ buggen samt länkar/ skärmdumpar för att kunna felsöka och åtgärda	5 arbetsdagar	15 arbetsdagar
2	Funktionsfel (Liten påverkan)  Viktiga webbfunktioner är påverkade, vissa mindre vitala funktioner är till viss del otillgängliga men problemet kan kringgås av Användaren.  Webben är i huvudsak fungerande.	Arbetar fram en problemlösning eller en korrigerande uppdatering av felande funktion.	Användaren tillhandahåller relevant information om felet samt länkar/skrämdumpar för att kunna felsöka och åtgärda samt finns till hands för hjälp under normala arbetstider	2 arbetsdagar	10 arbetsdagar
3	Viktiga funktioner otillgängliga (Stor påverkan)  Viktiga programfunktioner otillgängliga utan lösning. Webbfunktionalitet nedsatt men inte stoppad. Stor påverkan på produktivitet och funktionalitet.	Stort engagemang arbetstid för att lösa problemet acceptabelt. Lösningen kan innebära ett temporärt workaround som inte medför försämrad funktionalitet eller kvalitet för tjänsten.	Användaren tillhandahåller detaljerad och relevant information om felet samt länkar/skrämdumpar för att Leverantören ska kunna felsöka och åtgärda samt finns till hands för testning och hjälp under normala arbetstider.	1 arbetsdag	4 arbetsdagar
4	Tjänsten ur drift, kritisk skada (Akut påverkan)  Webbapplikationen otillgänglig eller stoppad. Kritisk påverkan av produktivitet. Användare kan inte nyttja tjänsten.	Fullt engagemang tills problemet är åtgärdat och full funktionalitet har återställts.	Användaren tillhandahåller detaljerad och relevant information om felet samt länkar/skrämdumpar för att Leverantören ska kunna felsöka och åtgärda. Användaren ställer kontaktpersoner till förfogande för att besvara frågor, bistå i felsökandet tills felet är åtgärdat.	1 arbetstimme	1 dygn

### Förklaringar

- i) Beskrivningarna av servicenivåerna kan förändras efter överenskommelse med Användare. Den aktuella versionen finns alltid på [www.eklundh.com](http://www.eklundh.com).
- ii) Med "Svarstid" menas tid från serviceärendet inskickats i SupportLoggen tills Leverantören svarat, aktiverat ärendet och angett vilka åtgärder som föranleds eller vilken ytterligare information som erfordras.
- iii) Med "Mål Tid för lösning", menas den längsta tid ett ärende får ta sedan alla fakta föreligger och föreslagen lösning accepterats av Användare, tills problemet är löst. Väntetid på information eller beslut från Användare inräknas ej i denna tid.
- iv) Om ärendet inte lösts inom angiven tidsram, kan ärendet eskaleras genom kontakt med Leverantörens CEO Hans Eklundh, 070-3126509 eller e-post [hans@eklundh.com](mailto:hans@eklundh.com). Om Leverantören inte kan fullgöra sitt åtagande, se punkt 14, Ansvar för fel i Huvudavtalet.

Om Användare vill förkorta den maximala målsatta tiden för en åtgärd, kan denna omprioriteras mot viss ersättning.

---

## 10. Telefonsupport

Telefonsupport ingår inte i bassupporten, punkt 1-7. För Användare och Tjänsteleverantörer som önskar telefonsupport utan utökad Service- och supportavtal, tillämpar Leverantören timdebitering.

## 11. Ersättning och betalningsvillkor

Samtliga priser anges exklusive mervärdesskatt. Betalning ska göras mot faktura, inom 30 dagar från dag för fakturans utställande. Vid försenad betalning ska dröjsmålsränta utgå enligt räntelagen (1975:635).

Månadsavgiften faktureras kvartalsvis i förskott.

För ersättning som utgår på löpande räkning ska Leverantören specificera nedlagd tid samt de åtgärder som utförts i fakturan.

Månadsavgiften för Användarens utökade Service och support **XXXX kr/mån** exkl moms.

## 12. Avtalets giltighet och uppsägning

Avtalet äger tillämpning mellan parterna från den dag båda parter genom behörig firmatecknare undertecknat Avtalet och ska gälla under ett (1) år därefter. Om Avtalet inte sägs upp av endera part senast tre (3) månader innan Avtalet upphör, förlängs det därefter tillsvidare, med tolv (12) månader i taget.

Uppsägning ska, för att vara giltig, ske skriftligen.



---

Detta Avtal har upprättats i två exemplar av vilka Användaren och Leverantören erhållit vart sitt.

Ort och datum: Västerås 2012-

Org namn:

**Företag**

Org nr: **XXXXXX-XXXX**

Underskrift:

Ort och datum: Västerås 2012-

Org namn:

**Eklundh Communication i Västerås AB**

Org nr: **556462-3618**

Underskrift:

---

Namnförtydligande

---

Namnförtydligande