

Allmänna villkor: ELITS Infrastructure as a Service

1 Allmänt

De allmänna villkoren reglerar förhållandet mellan slutkunden ("Kund") och ELITS Consulting AB ("ELITS") avseende tjänsten ELITS Infrastructure as a Service ("ELITS IaaS"). ELITS allmänna villkor gäller alltid till grund för alla avtal med ELITS.

2 Tjänstebeskrivning

a) Tjänsten ELITS IaaS specificeras i sin helhet på elits.se/moln. Eventuella uppdateringar och förändringar tillgodogörs alla kunder via självserviceportal (myELITS), och e-post. Nedan specificeras ELITS och Kunds ansvarsförhållanden i *ELITS IaaS*.

Ansvarsfördelning gällande ELITS IaaS:

<i>Kund hanterar:</i>	<i>ELITS hanterar:</i>
Operativsystem	Serverpooler
Data/information	Lagringssystem
Stödprogramvara	Nätverk/kommunikation
Applikationer	Virtualisering

b) ELITS tillhandahåller support via e-post och telefon som huvudsakliga kanaler. Incidentsupport och drift för virtuella servrar och applikationer kan tecknas separat.

Supportkanaler och öppettider:

<i>Kanal:</i>	<i>Öppettider:</i>	<i>Information:</i>
E-post	09.00-17.00	Gäller helgfri vardag
Telefon	08.00-17.00	Gäller helgfri vardag
FAQ	24*7	24*7

Kontaktuppgifter support:

Telefon:	010-20 99 440
E-post:	support@elits.com
Kundens kontaktpersoner	Avtalsägare samt alla personer hos kunden med ett registrerat konto i myELITS-portalen

Support matris:

Kostnadsfri support i ELITS IaaS:	Support mot konsultkostnad i ELITS IaaS:
Introduktions tillfälle i ELITS IaaS	Migrering av servrar och data till ELITS IaaS
Frågor rörande standardfunktioner i ELITS IaaS så som tex: <ul style="list-style-type: none"> • Skapa och hantera servrar • Skapa och hantera lagringsvolym • Skapa och hantera nätverk • Skapa och hantera virtuell router • VPN appliance • Images • Applikations katalog • API 	Support/konfiguration/felsökning/uppdatering av kundservers operativsystem
Utöka eller minska kunds kvotnivåer	Support/konfiguration/felsökning kring kunds applikation
Frågor om tillgänglighet och tjänstestatus	Support/konfiguration av funktioner eller applikationer som ej levereras standard i ELITS IaaS
Rådgivning rörande migrering av servrar och data till ELITS IaaS	Installation och konfiguration av Operativsystem, applikation eller annan mjukvara
Frågor rörande vDC, användare eller konton	Installera resurser åt kunden i ELITS IaaS så som: <ul style="list-style-type: none"> • Skapa servrar • Skapa lagrings volymer • Skapa nätverk • Skapa och konfigurera virtuell router • Skapa och konfigurera VPN • Skapa miljöer ur Applikations katalog • Ladda upp kundspecifika images till ELITS IaaS
Skapa eller ta bort vDC, användare eller konton	Felsökning av utrustning, komponenter eller miljöer utanför ELITS IaaS.
Upplåsning av konto /återställning av lösenord till tjänsten ELITS IaaS	
Frågor om resursnyttjande av ELITS IaaS	
Frågor rörande fakturor och betalning	
ELITS erbjuder support via telefon och e-post. ELITS förbehåller sig rätten att definiera innehållet av vad som ingår i kostnadsfri support och detta kan uppdateras löpande. Aktuell version av de allmänna villkoren för tjänsten finns på support.elits.com	

3 Avgifter

a) Avgift utgår enligt ELITS vid tid gällande prislista för respektive del av tjänsten. Avgift utgår med en debitering per timmes nyttjande för respektive resurs. Betalning sker månadsvis i efterskott.

b) ELITS förbehåller sig rätten att genomföra förändringar i tjänsten ELITS IaaS. Sådana ändringar kan vara, men är ej begränsade till, struktur, omfattning samt funktion. Ändringar avseende avgifter skall på lämpligt sätt aviseras senast 30 dagar i förväg. ELITS äger rätten att med omedelbar verkan höja avgifter om höjningen är direkt relaterad till förändring av, men ej begränsat till, valutakurs, skatt eller annan omständighet utanför ELITS kontroll som påverkar ELITS kostnader för att tillhandahålla den avtalade tjänsten. Kunder med tecknade avtal påverkas ej av prishöjningar under aktuell avtalsperiod.

c) Avgiftssänkningar behöver ej aviseras

4 Betalning

a) Betalningsvillkoret för tjänsten är 30 dagar netto om inget annat anges på respektive faktura och betalningen sker via ELITS Bankgiro. Betalning sker månadsvis i efterskott.

b) Vid försenad betalning har ELITS rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen samt lagstadgad påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift.

c) Vidare har ELITS rätt att, men är inte begränsade till, avbryta påbörjat arbete och att stänga av tjänster till dess att utestående fordringar regleras av kund.

d) Om kund helt eller delvis dröjer med betalning för redan använda tjänster har ELITS rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet för tjänsten i fråga samt slutfakturera kund.

5 Drift & underhåll

a) ELITS genomför kontinuerligt underhåll av tjänsten för att säkerställa funktionalitet, stabilitet och säkerhet. Information om både planerade, oplanerade och pågående underhållsarbeten samt driftstörningar annonseras på <http://status.elits.com/> ELITS åtar sig att informera om alla typer av händelser som kan påverka Kund snarast möjligt. Oplanerat underhåll kan vara, men är ej begränsat till, arbeten som krävs för att säkra kunds data och/eller fortlevnaden av systemet.

b) Vid oplanerade driftavbrott är kund berättigad till en kreditering för delar av den månatliga avgiften för tjänsten enligt SLA för tjänsten ELITS IaaS.

6 Ansvarsbestämmelse

a) Kund ansvarar för att information som hanteras av dennes virtuella servrar eller lagring i ELITS IaaS inte bryter mot den lagstiftning som gäller i det land där data lagras. Var data lagras är alltid känt för kund och är direkt kopplat till vilket datacenter som kund väljer att skapa respektive virtuella server, volym eller objektlagring i.

b) Kund ansvarar för att erforderliga tillstånd finns för att ta emot, sprida och lagra information.

c) Kund ansvarar för anställda och andra vilka genom kund givits möjlighet att nyttja tjänsten. Skulle det komma till kundens kännedom att någon av företagets anställda, eller partners, bryter mot föreskrifterna i ingående avtal, är kund skyldig att omedelbart föranstalta om rättelse och informera ELITS om överträdelsen.

d) Kund ansvarar för att skyndsamt agera om ELITS uppmanar kund att radera information som inte är acceptabelt bruk.

e) ELITS har rätt att kontrollera information som hanteras på virtuella servrar eller lagring i ELITS IaaS om det föreligger misstankar om brott mot dessa villkor eller lagstiftning i det land data lagras. Vart data lagras är alltid känt för kund och direkt kopplat till det datacenter kund väljer att skapa sina virtuella servrar, datavolymer och objekt lagring. ELITS äger även rätt att med omedelbar verkan ta bort eller flytta information som hanteras på virtuella servrar eller lagring i ELITS IaaS samt avsluta pågående avtal om denna information på något sätt har orsakat eller kan orsaka skada, men inte begränsat till ELITS kunder, servrar och nätverk.

f) ELITS utövar ingen kontroll av information som hanteras på virtuella servrar eller lagring i ELITS IaaS och är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av medvetet eller omedvetet agerande från kund. ELITS ansvarar inte för skada som uppstått till följd av, men inte begränsat till, virus eller obehörigt intrång eller påverkan på ELITS servrar eller nätverk.

g) Kunden bör regelbundet låta säkerhetskopiera data som lagras och utnyttjas genom ELITS IaaS. Kunden är medveten att information och data som kunden lagrar hos ELITS IaaS ej säkerhetskopieras av ELITS. Skulle information eller data gå förlorad kan ELITS ej återskapa denna. ELITS har inget ansvar för skador, kostnader, förluster etc som kan uppstå på grund av informations eller dataförluster. Tjänst för backup kan tecknas separat.

h) ELITS ansvarar för skada, som orsakats av grov försummelse av ELITS eller ELITS anställda. ELITS skadeståndsansvar omfattar sådant förhållande dock endast ersättning för direkt förlust och är per skadetillfälle begränsat till en fjärdedel ($\frac{1}{4}$) basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring per år, oavsett omfattningen av de skador som inträffat under året. Ersättning utgår inte i något fall för indirekt skada såsom, men ej begränsat till, förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning i rörelse, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtalet.

7 Otillbörlig användning av nät

a) Kund äger inte i något fall rätten att söka obehörig åtkomst till ansluta nät- och datorresurser tillhörande ELITS eller utomstående. Ej heller obehörigt använda, förstöra eller förvanska information i nätägarens eller andra anslutna nät. Kund får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information.

b) Nätägare eller annan är inte skadeståndsskyldig för de fall behörig eller obehörig gör intrång i kunds eller annan parts datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information. Vid brott mot ovanstående äger ELITS rätt att med omedelbar verkan stänga av tjänst och säga upp avtalet. Kunden skall hålla ELITS skadeslös för krav som kan riktas mot ELITS från tredje part på grund av kundens användning av tjänsten.

8 Sekretess

a) ELITS behandlar personuppgifter i enlighet med Personuppgiftslagen. För att värna om personlig integritet

lämnas personuppgifter inte ut till extern part. Undantag till detta görs om kund har brutit mot dessa villkor eller om myndighet begär ut information med stöd i Svensk lagstiftning.

9 Lokalisering av data

a) Ur personuppgiftslagens perspektiv är även överföringen för bearbetningen, själva bearbetningen liksom återföringen av bearbetad data en behandling av personuppgifter.

b) Ovanstående ska kunna göras spårbart

10 Force majeure

a) ELITS skall vara befriad från skadeståndsansvar och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som ELITS inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bl.a. anses krig, inbrott, arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i annan operatörs nät, brist till möjlighet till transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.

11 Överlåtelse

a) Avtalet och med där tillhörande tjänster får endast överlåtas till annan efter skriftligt meddelande från nuvarande innehavare samt blivande innehavare. Överlåtelsen ska skickas till ELITS för godkännande.

b) Överlåtelsen träder i kraft från det datum ELITS har medgivit överlåtelsen.

c) Frånträdande Kund är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelsestidpunkten.

d) Tillträdande Kund är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommit före överlåtelsestidpunkten.

12 Ändring av villkor

a) ELITS har rätt att vidta ändringar av dessa villkor, med ikraftträdande 30 dagar efter publicering. Publicering sker på support.elits.com.

13 Tvist

a) Vid tvist angående tolkning eller tillämpning av avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall parterna i första hand försöka nå en överenskommelse. Om parterna ej kan enas skall tvisten slutgiltigt avgöras vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (Institutet). Institutets regler för förenklat skiljeförfarande skall gälla om Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvistemålets värde eller övriga omständigheter bestämmer att reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut kan tillämpas på förfarandet.

14 Övrigt

Utöver det som specifikt angivits i dessa allmänna villkor gäller Almegas Allmänna bestämmelser – Molntjänster version 2014. Tolkningsordning:

1. Allmänna villkor ELITS IaaS
2. Almegas Allmänna bestämmelser – Molntjänster version 2014