

Avtalsvillkor för uppdrag hos LDC

- 1. Pris**

Debitering sker enligt LDC:s vid varje tillfälle gällande prislista.
- 2. Prisjustering**

LDC äger rätt att årligen justera avtalade priser. Eventuell prisjustering görs i sådant fall utifrån vid var tid gällande lönekostnadsutveckling inom Lunds universitet.

Därutöver får avtalat fast pris justeras under avtalstiden med hänsyn till merarbete som inte förorsakats av LDC:s fel eller försummelse eller på grund av LDC:s ökade kostnader för fullgörandet av uppdraget till följd av ändring i författning eller annan omständighet som LDC inte hade kunnat förutse vid avtalets ingående.
- 3. Debitering**

Konsultarbete debiteras med minst en (1) timme. Arbete utanför normal kontorsarbetsstid debiteras med övertidstaxa enligt LDC:s vid varje tillfälle gällande prislista. Resor samt övriga tillkommande kostnader i samband med uppdraget debiteras till faktisk kostnad.
- 4. Fakturering**

Fakturering sker i förskott per kalenderår. Rörliga priser faktureras månadsvis i efterskott. Samtliga priser anges utan moms.
- 5. Betalning**

Betalning skall ske per 30 dagar netto från fakturadatum. Om betalning inte erläggs i rätt tid förbehåller sig LDC rätten att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635).
- 6. Leveranstid**

Om ingen leveranstid har avtalats mellan parterna bestäms leveranstiden av LDC.
- 7. Immateriella rättigheter**

LDC äger samtliga immateriella rättigheter jämte övriga rättigheter till program, system och övrigt som LDC utarbetar i samband med utförande av uppdraget. Uppdragsgivaren har rätt att använda sådana program, system och övrigt i egen verksamhet (enkel licens utan rätt till under- eller vidarelicens).
- 8. Sekretess**

LDC åtar sig att följa de eventuella sekretessbestämmelser som gäller hos Uppdragsgivaren eller särskilt anges i avtalet. Det åligger dock Uppdragsgivaren att skriftligen informera LDC om vilka sekretessbestämmelser som ska iaktas och följas.

Uppdragsgivaren är införstådd med att offentlighetsprincipen gäller vid Lunds universitet. Undantag häriifrån kan endast ske i den utsträckning offentlighets- och sekretesslagen medger.
- 9. Parternas ansvar**

Part ansvarar för skada som denne genom vårdslöshet eller uppsåt vållat motparten under detta avtal. Ansvaret omfattar inte ersättning för indirekt skada, inkluderande men inte begränsat till utebliven vinst, förlust till följd av minskning eller bortfall av omsättning eller produktion eller liknande förlust.

Ersättning på grund av skada är begränsad till uppdragets värde.

Krav på skadestånd ska för att kunna medföra rätt till ersättning framställas skriftligen snarast efter det att skadan upptäckts. Ersättningsrätten är förfallen om anspråket inte framställs inom sex (6) månader från det att skadan blivit känd för skadelidande part.
- 10. Rättelse m.m. vid fel eller brist**

Part är skyldig att omgående och utan kostnad för motparten vidta rättelse för fel eller brist för vilken parten ansvarar. Fram till dess att rättelse vidtas har den motparten rätt att upphöra med sin motsvarande prestation enligt detta avtal.
- 11. Ersättning vid fel eller brist**

Vid fel eller brist i av LDC utfört uppdrag har uppdragsgivaren rätt till i första hand avhjälpande eller, om skäligt, prisavdrag eller, om felet eller bristen är väsentligt, att återkalla uppdraget.
- 12. Reklamation**

Reklamation av utfört uppdrag ska göras så snart felet upptäcks. Har anmärkning inte gjorts inom trettio (30) dagar från leverans ska uppdraget anses godkänt av Uppdragsgivaren.
- 13. Överlåtelse**

Tjänster som LDC tillhandahåller enligt detta avtal får ej överlåtas till tredje man utan LDC:s skriftliga godkännande såvida inte sådan överlåtelse följer av författning.
- 14. Ändring och tillägg**

Ändringar och tillägg till avtalet ska upprättas skriftligen och undertecknas av behöriga företrädare för båda parter för att vara gällande.
- 15. Förtida upphörande**

Har part väsentligen brutit mot avtalet eller dessa allmänna villkor och inte efter skriftlig uppmaning vidtagit rättelse inom trettio (30) dagar, äger andra parten rätt att omedelbart häva avtalet. Part som vill säga upp avtalet enligt ovan ska utan oskäligt uppehåll efter det att parten fick eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet som åberopas anmoda motparten att vidtaga rättelse, vid äventyr av att parten förlorar rätten att åberopa omständigheten ifråga.
- 16. Force majeure**

Part är inte ansvarig för skada som beror på krigshändelse, strejk, lockout, eldsvåda, vattenskada, blockad, fel eller dröjsmål i leverans från underleverantör, avbrott i elförsörjning eller teleöverföring, fel eller skada i nätverk eller server eller annan liknande omständighet utanför parts kontroll.

Förbehållet i fråga om strejk, lockout och blockad gäller oavsett om part vidtar eller är föremål för sådan konfliktåtgärd. Det åligger part, som önskar åberopa force majeure till befrielse från förpliktelse, att utan dröjsmål skriftligen underrätta andra parten härom. Sådan underrättelse ska ske utan oskäligt uppehåll efter det att parten insåg eller bort inse att omständighet som kan åberopas som befrielsegrund föreligger. Motsvarande gäller när omständighet som part åberopat till befrielse från åtagna förpliktelser upphör.
- 17. Tillämplig lag**

Svensk materiell lag är tillämplig på detta avtal med undantag för dess lagvalsregler.
- 18. Tvist**

Tvist i anledning av detta avtal ska i första hand lösas genom förhandling parterna emellan. För det fall tvist mellan parterna inte kan lösas genom förhandling, ska tvisten hänskjutas till medling enligt Regler för Stockholms Handelskammarens Medlingsinstitut, om inte någon av parterna när tvist uppkommit motsätter sig detta.

Om någon part motsätter sig medling eller om medlingen avbryts, ska tvist i anledning av detta avtal slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstituts regler för Förenklat Skiljeförfarande. Skiljeförfarandet ska äga rum i Lund.

Utän hinder av denna skiljeklausul, äger part vända sig till allmän domstol eller annan behörig myndighet för att kräva betalning av klar och förfallen fordran.

19. Servicetid

Vardagar: Tillgång till system och personal enligt Servicenivå 1.

Övrig tid: Tillgång till system och obemannad drift om underhåll inte planerats.

20. Servicenivå

Vid olika tider på dygnet gäller olika servicenivåer för bemanning. Servicenivå 1 innebär att LDCs personal inom berörda grupper finns på plats. Servicenivå 1 tillhandahålls måndag-fredag 08:00-17:00. Övriga servicenivåer är inte tillgängliga för tjänsten.

21. Servicefönster/Planerade driftsstopp

Servicefönster är den tid då planerade arbeten utförs. Leverantören har rätt att utnyttja upp till tolv Servicefönster per år.

Servicefönstren är normalt schemalagda utanför kontorstid, men kan i enstaka fall infalla under kontorstid. I tillägg kommer alla Windows-baserade system att patchas andra onsdagen varje månad och startas om vid behov. Information om planerat stopp finns på LDCs Driftinformation <http://support.lu.se>

22. Otillgänglighet till System

Otillgänglighet skall ej belasta LDC vid problem där kunden äger orsakande komponent och tillhörande serviceavtal med aktuell leverantör, vid planerat underhåll, service och uppgraderingar efter överenskommelse mellan parterna eller då Systemägaren begär avbrott, samt vid fjärrnätsavbrott (WAN) som tredjepartsleverantör orsakar.

23. Felsökning vid incident

Felsökning skall påbörjas inom 4 timmar under servicetiden.

24. Servicedesk

Servicedesk är bemannad helgfri måndag-fredag 08:00-17:00. Uppdrag till Servicedesk skall anmälas via e-post, webb, eller telefon. Kundstöd ges på svenska och engelska.

25. Ärendehantering

Servicedesk äger och hanterar alla ärenden.

Ärenden registreras och åtgärdas i Servicedesk eller eskaleras till den enhet som är identifierad att åtgärda ärendet. Ärenden får alltid ett ärendenummer. Detta nummer rapporteras till anmälaren och all kommunikation kring ärendet skall innehålla ärendenummer.

Vid felanmälan skall användaren som söker support förse Servicedesk med nödvändiga uppgifter för att arbetet ska kunna utföras så snabbt som möjligt. I det fall användaren ej följer rekommendationer och riktlinjer enligt avtal eller Servicedesk på annat sätt fastställer att felanmälan inte faller inom ramen för detta avtal, äger Servicedesk rätt att neka support inom avtalet. LDC behandlar ärenden dagtid enligt servicenivå 1.

26. Avtalstid

Avtalet är ett löpande avtal som träder i kraft efter det att det har godkänts av Leverantörens Servicedesk. Uppsägningstiden är 1 månad.

27. Kundens ansvar

Säkerställa att samtliga incidenter och andra ärenden ställs till ServiceDesk så snart de upptäcks;
Säkerställa att gällande regelverk för dator- och nätanvändning vid Lunds universitet följs;
Tillse att användare bistår Leverantören med relevant information vid hantering av incidenter och problem. Informera Leverantören i god tid beträffande ändrade krav och behov kring Tjänsten;
Bidra till att användarna svarar på användarnöjdhetsfrågor;
Samt erlagga rättidig betalning för Tjänsten enligt detta avtal.