23RS12292

Region Örebro Län.

Teknisk produktsupport samt Service.

Kourosh Javadpour
2023-11-17

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

Formpipe.

Innehåll.

1 Bakgrund 3
2 Kort om Formpipe 4
3 Definitioner 5
3.1 Kontaktpersoner (för avtalet) 5
3.2 Bilagor 5
3.3 Övriga villkor 5
4 Teknisk produktsupport 6
5 Service 7
5.1 Beskrivning av förvaltningsobjekt 7
6 Leverantörens åtagande 8
6.1 Generellt 8
6.2 Förvaltning 8
7 Beskrivning av samverkansmodell 11
7.1 Samverkansmöten 11
8 Kontaktvägar till Serviceledning och support 12
8.1 Ägande- och nyttjanderätt till resultatet 12
8.2 Kundens åtagande 12
9 Kommersiella villkor 14
9.1 Betalningsvillkor 14
10 Giltighetstid och uppsägning av avtalet 15
10.1 Giltighetstid 15
10.2 Förtid uppsägning 15
11 Rekrytering 16
12 Övrigt 17
13 Tvist 18
14 Supportansvariga 19
15 Serviceansvarig 20
16 Parternas undertecknanden 21
17 Bilaga 1 – Villkor för supporttjänster 22
Villkor för teknisk produktsupport. 23
Teknisk produktsupport 23
Villkor för användningssupport. 25
Användningssupport 25
Villkor för alla supporttjänster. 26
Kommunikationskanaler 26
Kundens kontaktpersoner 26
Servicenivå 26
Kontorstid 27
Kundens åtaganden 27
Övriga villkor. 28
Immateriella rättigheter 28
Tilläggstjänster 28

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

1 Bakgrund

Kunden har tidigare köpt licenser, underhåll av Platina by Formpipe (Platina). Som system erbjuder Platina stora frihetsgrader hur en implementation kan se ut hos en specifik kund. Anpassningar och konfiguration av exempelvis egna mindre applikationer inom applikationen (så kallade Platina Custom Controls), implementerade kundnära processer med exempelvis databasslagningar, integrationer till andra system, kundspecifika dokumentmallar och unika autentiserings- och auktoriseringslösningar för att nämna några av exempel på unika lösningar som kan finnas.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

2 Kort om Formpipe

Formpipe bygger värdefulla relationer mellan människor och data och vi har sedan 2004 utvecklat högkvalitativa produkter som förser dig med rätt information, i rätt sammanhang, vid rätt tidpunkt. Varje gång.

Formpipe har över 5500 kunder i flera branscher världen över samt ett lokalt marknadsfokus i Danmark och Sverige inom den offentliga sektorn. Vi kan informationshantering i alla dess steg: vi är där när den skapas, bevaras och används i verksamheten.

I takt med att regulatoriska krav tillför komplexitet, parallelt med en exponentiellt datatillväxt, så är vi en go-to-leverantör för enkelhet.

Formpipe Software är ett börsnoterat bolag på Nasdaq Stockholm och har kontor i Sverige, Danmark, Storbritannien, USA och Tyskland.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

3 Definitioner

Kunden:	Region Örebro Län **(Kunden)**
Leverantören:	Formpipe Software AB **(Formpipe)**
Förvaltningssobjekt:	Kundens installation av Platina med tillhörande tilläggsmoduler

3.1 Kontaktpersoner (för avtalet)

För Kunden:	Viveka Påhlhed viveka.pahlhed@regionorebrolan.se Telefon: 070-559 73 59
För Formpipe Software:	Kourosh Javadpour kourosh.javadpour@formpipe.com Telefon: 076-526 96 14
Startdag för tjänsten:	2023-12-01

3.2 Bilagor

Bilaga 1 – Villkor för supporttjänster

3.3 Övriga villkor

Övriga villkor enligt ”IT och telekomföretagen ”IT-Tjänster 2014”.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

4 Teknisk produktsupport

Teknisk produktsupport ges enligt bilaga Supportvillkor.

Kundens service- och supportansvariga anges till leverantören i bilaga i detta avtal eller enligt separat överenskommelse.

Ärenden kan skickas in dygnet runt via **The Pipe.** Hantering sker inom supportens öppettider.

Support utanför kontorstid erbjuds inom jouravtal under viktiga perioder.

Jouravtal tecknas separat.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

5 Service

Åtagandet utökar SLA i gällande supportvillkor då dessa, genom detta avtal också omfattar förvaltningsobjektet, dvs. eventuella anpassningar utförda inom ramen för detta avtal.

5.1 Beskrivning av förvaltningsobjekt

Kundens installation av Platina, med tillhörande standardmoduler levererade av Formpipe Software AB.

5.1.1 Driftsmiljö

Driftsmiljön är placerad på Kundens egna servrar. Kundens IT-avdelning har ansvaret för driften.

5.1.2 Testmiljö

Testmiljön är placerad på Kundens egna servrar. Kundens IT-avdelning har ansvaret för driften.

5.1.3 Utbildningsmiljö

Utbildningsmiljö är placerad på Kundens egna servrar. Kundens IT-avdelning har ansvaret för driften.

5.1.4 Utvecklingsmiljö

Formpipe tillhandahåller sin egna utvecklingsmiljö för utveckling av applikationerna och den centrala databasen.

5.1.5 Säkerhetskopiering

Kundens IT-avdelning utför och ansvarar för att data i driftsmiljön säkerhetskopieras.

5.1.6 Fjärraccess

Förmågan att ansluta till kundens system via fjärraccess underlättar oftast arbetet med vidareutveckling, felsökning och analys.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

6 Leverantörens åtagande

6.1 Generellt

Formpipe skall upprätthålla en organisation och beredskap med lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare för att utföra avtalad teknisk produktsupport, förvaltning och potentiell vidareutveckling av förvaltningsobjektet.

Formpipe skall, så långt bolaget kan påverka, tillse att personal i leverantörens team inte byts ut i annat fall än på kundens begäran.

6.2 Förvaltning

Formpipe skall avhjälpa funktionshindrande fel i förvaltningsobjektet samt lämna distansstöd. Avhjälpande av fel sker genom rättelse eller anvisning om kringgående av felet. Distansstöd innebär att vid felsituationer assistera kunden genom att svara på frågor. I de fall Serviceledaren anser det lämpligt skall ärenden läggas hos Formpipes support för standardprodukten.

Om felet härstammar från tredjepartsprodukter som Formpipe ej har möjlighet att avhjälpa skall Formpipe omgående anmäla felet till produktleverantören av tredjepartsprodukten. Vidare skall Formpipe bevaka det anmälda ärendet och vidarebefordra eventuell lösning till kunden.

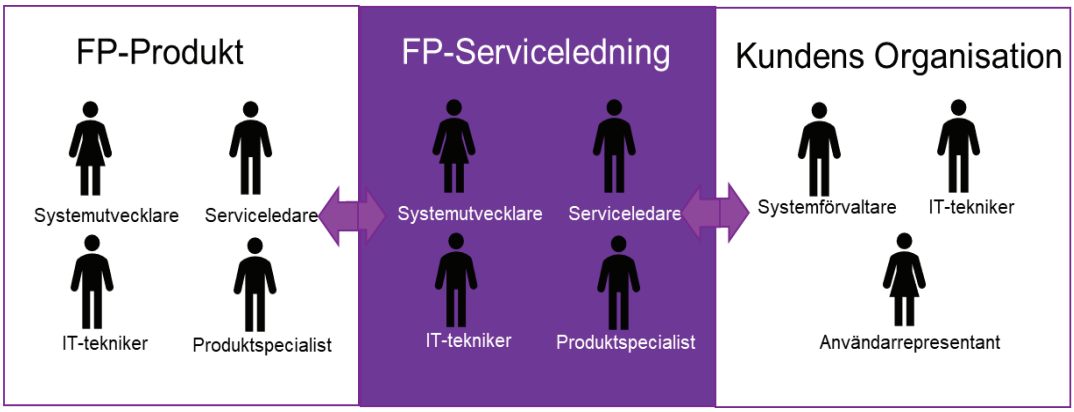
Ifall då produktleverantören av tredjepartsprodukten inte återkommer med en lösning inom en av kunden acceptabel tid skall Formpipe hjälpa till med att hitta kringgående, andra fungerande lösningar eller tredjepartsprodukter.

Därutöver har Formpipe inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten.

Endast de hos kunden utpekade kontaktpersonerna har befogenhet att kontakta Formpipe i dessa ärenden.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe organiserar förvaltning efter en kundteams-modell där varje kund känner sitt Kundteam och alltid får service från samma team. Formpipe hanterar alla ärenden från kunden runt systemet, dess anpassningar och konfigureringar. Ärenden registreras i ett system så att dessa kan följas upp och prioriteras. Vid eventuella fel på standardprodukten hanterar Kundteamet även dessa frågor mot Formpipes standardsupportteam.



Kundteamet leds av en serviceledare som också sköter kommunikationen med kunden runt månadsrapportering, nya önskemål och andra långsiktiga diskussioner om att förbättra kundens förvaltningsobjekt. Alla i kundteamet är väl insatta i standardprodukten och kundens miljöer så att servicen kan hanteras på effektivast möjliga sätt.

Kundteamets storlek kan variera beroende på storlek på förvaltningsobjektet, men följande roller är alltid bemannade:

Roll	Beskrivning
Serviceledare	Sköter kommunikation med kund och hanterar att rätt service ges.
Produktspecialist	Tillser att Produkten används rätt
IT Tekniker	Hanterar installationer och servrar
Systemutvecklare	Fixar buggar och utvecklar nya funktioner

Supportorganisationen arbetar enligt ITIL:s strategier där ärenden flödar mellan olika roller som Helpdesk, Incident Management och Problem management.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Ett ärende tas emot och hanteras först av funktionsspecialister för bedömning av vilken typ av stöttning kunden behöver och om incidenten kan lösas med instruktioner kring hur funktionen bör användas. Helpdesk försöker återskapa felet i en miljö som motsvarar den miljön där felet uppstår och om kunden har en förvaltningsledare involveras även denna.

Om felet inte kan återskapas eller lösas involveras tekniker i rollen Incident management för att utreda djupare miljövariabler, testa nya tekniska uppsättningar och felsöka vidare.

Om inte lösning hittas på detta sätt eskaleras ärendet till Problem management som hanteras av utvecklare som felsöker och utreder hur felet kan uppstå genom att läsa och testköra programkod och utvecklingsverktyg.

Vid behov och i samråd med kunden kan felsökning ske på plats eller via fjärranslutning, beroende på vad situationen kräver och lämplighet.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

7 Beskrivning av samverkansmodell

Samverkan är en viktig del av detta avtal. Samverkansmodellen hålls ihop av Formpipes serviceledare som tillsammans med kunden sätter upp följande samverkansmöten:

7.1 Samverkansmöten

7.1.1 Månadsrapportering (1 ggr / månad)

Serviceledaren rapporterar hur förvaltningen av förvaltningsobjektet förlupit under månaden, kommande aktiviteter planeras och eventuella problem diskuteras.

7.1.2 Taktiskt möte (1–2 ggr per år)

Möte där man planerar kommande 6–12 månaders aktiviteter.

7.1.3 Strategiskt möte (1 ggr/år)

Möte för att diskutera hur Formpipe kan hjälpa kunden nå strategiska mål med deras digitalisering på längre sikt. Mötet förbereds av kundens förvaltningsledare och Formpipes Serviceledare i samråd.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

8 Kontaktvägar till Serviceledning och support

Normalt hanteras endast så kallas andra linans support vilket innebär att kunden utser ett antal personer eller roller som har rätt att rapportera in ärenden till Formpipes support. Kundens egen organisation hanterar ärenden direkt från användarna i en så kallad första linans support.

Formpipe kan hantera första linans support mot en extra kostnad om kunden så önskar.

8.1 Ägande- och nyttjanderätt till resultatet

Kunden erhåller en full nyttjanderätt till resultatet. Överlåtelsen innefattar en rätt för Kunden att ändra och modifiera i resultatet samt att överlåta rättigheter till resultatet.

Formpipe har utan Kundens medgivande rätt att utnyttja resultatet i sin fortsatta verksamhet. Formpipe skall gentemot eventuellt anlitad underkonsult göra förbehåll för Kundens äganderätt till resultatet.

8.2 Kundens åtagande

8.2.1 Generellt

Kunden skall utse kontaktperson och ha överenskommen kompetens för att kunna assistera leverantören när så behövs. På Formpipes begäran skall representant från kunden vara tillgänglig under Formpipes arbete för att kunna svara på frågor och utföra åtgärder på plats.

Kundens åtagande innefattar även:

- Anskaffning, underhåll och dimensionering av erforderlig hårdvara.
- Anskaffning, installation och förvaltning av driftmiljö (när kundens IT-avdelning ansvarar för denna). I driftsmiljö ingår operativsystem, databas, kommunikationsprogram och erforderliga serviceprogram. Vid förändringar i driftsmiljön, t.ex. versionsbyten, skall kunden i god tid innan förändringen sker samråda med Formpipe så att eventuellt erforderliga ändringar i programvaran hinner göras.
- Driftövervakning av förvaltningsobjektet. I detta ansvar ligger också att åtgärda uppkomna fel/brister (som inte beror på fel i programvara).
- Ansvara för datasäkerheten. Här ingår t.ex.:
    1. Säkerhetskopiering och återläsning av säkerhetskopior.
    2. Åtkomstkontroll och behörighetsstyrning.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

3. Tillgänglighet/Effektivitet (dimensionering av databaser och inställningar av prestandaparametrar).

- Installation av klienter.
- Information till systemanvändare inför planerade förändringar.
- Det åligger kunden att genom en noggrann leveranstest förvissa sig om att levererad (utvecklad) programvara fungerar som avsett.

8.2.2 Kontaktpersoner (IT-system och verksamhet)

Kunden skall tillhandahålla en lista över de kontaktpersoner som är behöriga att kontakta Formpipe i syfte att utföra arbete i enligt detta avtal. Max 3 personer.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

9 Kommersiella villkor

Åtagandet, specificerat tidigare i detta dokument, tillhandahålls med en fast månadsavgift (för att leverera den avtalade servicenivån) samt timpriser för det löpande arbetet, d.v.s. allt arbete som utförs p.g.a. anmälda ärenden, debiteras löpande.

Månadsavgift för tillhandahållen:

- Teknisk produktsupport: **5500 SEK/mån**
- Servicenivå: **3 500 SEK/mån**

Timpris: **1 200 SEK /timme**

Formpipe äger rätten att räkna upp priset på årsbasis samtliga avgifter och timpriser i detta avtal enlighet med Statistiska Centralbyrån (SCB): AKI, för tjänstemän, preliminära siffror (jan 2008=100): Näringsgren J.

Andra ekonomiska modeller än löpande timmar kan komma att används för vissa arbeten (t.ex. fastpris) Timpriser ovan gäller under normal kontorstid. Vid överenskommen och av kunden beordrad övertid gäller följande:

Övertid 1, helgfri mån-fre 06:00-08:00 – 17:00-20:00	Timpris x 1,5
Övertid 2, övrig tid	Timpris x 2
Restid	Timpris

Utlägg, traktamenten och reskostnader debiteras netto.

9.1 Betalningsvillkor

Samtliga priser är angivna exklusive moms.

- Tidrapport, ned på ärendenivå, bifogas faktura.
- Fakturering för månadsavgift sker årsvis i förskott
- Fakturering av löpande timmar sker var trettionde (30) dag i efterskott.

Faktura förfaller till betalning 30 dagar netto efter fakturadatum. Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

10 Giltighetstid och uppsägning av avtalet

10.1 Giltighetstid

Avtalet gäller 2023-12-01 - 2024-11-30 med option för Regionen att förlänga om en (1) månad åt gången till dess att det totala värdet för avtalet uppgår till 700 000kr.

För det fall Regionen inte säger upp avtalet skriftligen 10 arbetsdagar före avtalsperiodens utgång förlängs avtalet i enlighet med option ovan. När det totala värdet för avtalet uppgår till 700 000kr upphör avtalet att gälla utan uppsägning.

10.2 Förtid uppsägning

Vardera parten äger med omedelbar verkan skriftligen säga upp detta Avtal om:

a) motparten är på obestånd, inställer sina betalningar, försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar eller likvidationsförfarande, är i dröjsmål med betalning eller rimligen inte kan förväntas betala sina skulder i den ordning de förfaller, eller

b) motparten bryter mot väsentlig bestämmelse i Avtalet och för det fall avtalsbrottet kan rättas, motparten inte vidtar och fullständig rättelse inom trettio (30) dagar efter det att skriftligt meddelande därom, med angivande av avtalsbrottet och begäran om rättelse, har skickats till motparten.

Om Avtalet sägs upp till följd av Kundens avtalsbrott skall samtliga kopior av Programvaran som Kunden innehar återlämnas eller förstöras. Formpipe är då inte skyldig att göra någon återbetalning av förskottsbetalade avgifter.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

11 Rekrytering

Parterna i detta avtal, nedan benämnda "Leverantören" och "Kunden", önskar etablera en överenskommelse avseende förbud mot rekrytering av personal från Formpipe Örebro kontor. Detta för att säkerställa att samarbetet mellan parterna förblir stabilt och att eventuella konflikter relaterade till personalövergångar undviks.

1. Förbud mot Rekrytering: Under avtalstidens giltighetsperiod och inom en period om 12 månader efter avtalstidens utgång, åtar sig Kunden att inte aktivt rekrytera eller anställa personal som för närvarande är anställd eller var anställd av Leverantören under avtalstiden, vare sig det är på heltid, deltid eller i någon form av konsultation.

2. Undantag: Detta förbud gäller inte om Kunden får uttryckligt skriftligt medgivande från Leverantören för varje enskilt fall av rekrytering eller anställning. Leverantören förbehåller sig rätten att godkänna eller avslå varje sådan förfrågan om rekrytering.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

12 Övrigt

Ändringar av och tillägg till detta Avtal skall för att vara bindande vara skriftligen avfattade och undertecknade av Parterna.

Detta Avtal utgör Parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör och ersätter samtliga skriftliga eller muntliga åtaganden, utfästelser och överenskommelser som föregått detta Avtal.

Parterna skall ej äga rätt att utan bägge parters skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal.

Regionen kommer inte längre att betala en support samt underhållsavgift för tillvalet Avvikelsehantering och avtal avseende det tillvalet sägs upp i och med tecknandet av detta avtal.

För Regionen tas avvikelsehanteringen ur standardprodukten Platina och överlämnas för vidare förvaltning till Formpipes Serviceenhet som kommer att kunna hjälpa Regionen att fortsätta förvalta och vidareutveckla avvikelsehanteringen enligt önskemål.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

13 Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta Avtal samt övriga avtalshandlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand avgöras genom förhandling parterna emellan.
Om inte uppgörelse nås vid dessa förhandlingar ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol.

Rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.

Den omständigheten att tvist hänskjutits till rättsligt avgörande berättigar inte Leverantören att avbryta genomförandet av sina åtaganden.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

14 Supportansvariga

Dessa tre personer har för ovan angiven kund rätt att ringa supporten och skicka in supportärenden.

Namn:	Samuel Hofgren
Titel:	Objektledare IT
Telefonnummer:	019-602 60 52
Mobilnummer:	070-648 60 52
E-post	Samuel.hofgren@regionorebrolan.se

Denna person:

☐ är tekniker
☒ är systemförvaltare
☐ är användarrepresentant

Namn:	Aman Swaidan
Titel:	Systemtekniker IT
Telefonnummer:	019-602 55 35
Mobilnummer:	079-074 58 99
E-post	Aman.swaidan@regionorebrolan.se

Denna person:

☒ är tekniker
☐ är systemförvaltare
☐ är användarrepresentant

Namn:	Viveka Pålhed
Titel:	Objektledare
Telefonnummer:	019-602 73 39
Mobilnummer:	070-559 73 59
E-post	Viveka.palhed@regionorebrolan.se

Denna person:

☐ är tekniker
☐ är systemförvaltare
☒ är användarrepresentant

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

15 Serviceansvarig

Serviceansvarig hos kund.

Namn:	Samuel Hofgren
Titel:	Objektledare IT
Telefonnummer:	019-602 60 52
Mobilnummer:	070-648 60 52
E-post	Samuel.hofgren@regionorebrolan.se

Denna person är: Systemförvaltare

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

16 Parternas undertecknanden

Avtalet har signerats elektroniskt.
Avtalet har upprättats i två exemplar varav parterna tagit var sitt.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

17 Bilaga 1 – Villkor för supporttjänster

Nedan villkor gäller för supporttjänster avseende Formpipes program, programvarubaserade tjänster och webbprogram (sammantaget benämnt ”Programvaran”). Notera att villkor för teknisk produktsupport endast gäller för kund som har avtal om teknisk produktsupport, och villkor för användningssupport endast gäller för kund som har avtal om användningssupport.

Villkoren gäller om inte parterna har avtalat om annat. För samtliga Formpipes produkter och tjänster gäller Allmänna villkor.

Villkor gäller endast under förutsättning att giltigt underhållsavtal finns för aktuell produkt och gäller bara för standardprodukt ej anpassningar.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

Villkor för teknisk produktsupport.

Villkoren gäller de Formpipes programvaror för vilka Kunden tecknat avtal om teknisk produktsupport.

Teknisk produktsupport

Vid avtal om teknisk support erhåller Kundens Kontaktpersoner rätt, att via de kanaler som anges i detta avtal, kontakta Formpipe angående förmodade Fel i produkten, att få dessa förmodade fel utredda samt att om nödvändigt där det är möjligt få förslag på alternativ lösning. Vidare har Kunden rätt att via de kanaler som anges i detta avtal ta del av skriftliga instruktioner och systemdokumentation.

Med Fel avses här konstaterad brist i Programvaran som kan återskapas i en standardinstallation och som förhindrar Programvaran att fungera i enlighet med den dokumentation som distribueras med Programvaran från tid till annan.

Med teknisk produktsupport avses tjänsten att ta emot rapporter om förmodade Fel samt förslag på ny funktionalitet i Programvaran, att felsöka Programvaran för att konstatera om Fel föreligger, samt att om möjligt rekommendera en metod för korrigering eller alternativ lösning för kringgående av problemet. Konstaterade Fel i Programvaran såväl som förslag på ny funktionalitet hanteras vidare inom Formpipes underhållstjänst.

Undersökning

Formpipe kan på Kundens begäran undersöka Kundens installation av Programvaran, t.ex. genom fjärruppkoppling, för att hitta orsaken till det problem som Kunden anser vara föranlett av ett Fel. Om ett Fel i Programvaran kan konstateras är undersökningen kostnadsfri.

Formpipe förbehåller sig rätten att debitera Kunden för sådant undersökningsarbete om problemet visar sig bero på

a) fel i underliggande infrastruktur såsom operativsystem eller hårdvara,

b) handhavandefel eller felaktig konfiguration av Programvaran,

c) fel förorsakade genom Kundens användning av Programvaran med annan än av Formpipes föreskrivna systemrekommendation på ett sätt som påverkar den avsedda funktionen,

d) fel förorsakade av Kundens företagna ändringar eller ingrepp i Programvaran som skett utan Formpipes samtycke eller genom kundens försummelse,

e) fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Formpipe genom försummelse,

f) av annan orsak utanför Programvaran,

g) fel i tredjepartsprodukt, eller

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

h) fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Formpipes kontroll.

Formpipe förbehåller sig vidare rätten att debitera Kunden för sådant undersökningsarbete om inget Fel kan konstateras.

Sekretess vid undersökning

När en supporttekniker hos Formpipe, genom fjärruppkoppling eller liknande, på Kundens begäran utför undersökningsarbete i Kundens installation av Programvaran, finns en risk att supportteknikern får del av sådan information som hos Kunden är belagd med sekretess. I det fall Kunden lyder under Offentlighets och sekretesslagen 2009:400 (”OSL”), är det Formpipes bedömning att även supportteknikern omfattas av sådan tystnadsplikt som följer av 2 kap. 1 § 3 p. OSL, dvs. tystnadsplikt under straffansvar. I det fall Kunden inte lyder under OSL gäller ändock tystnadsplikt för supportteknikern i enlighet de sekretessbestämmelser som följer av de allmänna villkoren samt av teknikerns anställningsavtal.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Villkor för användningssupport.

Villkoren gäller de Formpipes standardprogram och programvarubaserade webbtjänster (sammantaget benämnt ”Programvaran”) för vilka Kunden har tecknat avtal om användningssupport.

Användningssupport

Vid avtal om användningssupport erhåller Kundens Kontaktpersoner rätt att, via de kanaler som anges i detta avtal, kontakta Formpipe för kostnadsfri assistans vad gäller användningen av Programvaran. Support lämnas på svenska.

Formpipe svarar via de kanaler som Formpipe finner lämpliga för situationen. Supporten är generellt sett begränsad till 15 minuter per kontakt och till frågor som rör Programvarans funktionalitet. Utbildning eller felhantering som är ett resultat av Kundens handhavande ingår inte i användningssupporten.

Användningssupport förutsätter att Kunden har genomgått relevant utbildning, tagit del av användarmanualer för aktuell version av Programvaran och inte kräver orimlig tidsåtgång.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Formpipe.

Villkor för alla supporttjänster.

Formpipe åtar sig att ha personal som är utbildad i den Programvara som avtalet omfattar samt att på ett fackmannamässigt sätt utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet. Formpipe får anlita underkonsult för utförande av tjänster inom ramen för uppdraget. Formpipe ansvarar för underkonsults arbete som för sitt eget.

Kommunikationskanaler

Supporttjänster kan erhållas

a) för inrapportering dygnet runt på den webbaserade supportsajten The Pipe (pipe.se.formpipe.com),

b) för inrapportering dygnet runt via e-post (support.se@formpipe.com) eller

c) under Kontorstid via telefon (08-5000 72 25).

Kundens kontaktpersoner

Avtalet ger rätt till tre namngivna personer (”Kontaktpersoner”) att för Kundens räkning kontakta Formpipe gällande teknisk produktsupport och/eller användningssupport. Kunden ska tillse att dessa är för ändamålet lämpliga och kvalificerade personer samt att de är tilldelade tillräckliga kompetenser och resurser. Formpipe förbehåller sig rätten att enligt gällande prislista debitera supportrelaterat arbete som initierats av andra personer hos Kunden än Kontaktpersonerna. Kunden ansvarar för att skyndsamt meddela Formpipe vid utbyte av Kontaktperson.

Servicenivå

Rapporter om förmodade produktfel hanteras av Formpipe enligt nedan prioriteter och inställelsetider inom Kontorstid.

Vid felanmälan kan Kunden ange prioritet för förmodat produktfel, Formpipe kan komma att ändra angiven prioritet efter inledd felsökning. Formpipe förbehåller sig rätten att debitera Kunden för supportrelaterat arbete som vidtagits skyndsamt på grund av att Kunden har angivit en uppenbart felaktig prioritet.

Kritiskt fel eller driftstopp (A)

Fel som orsakar totalt haveri av Programvaran, fel som orsakar att Programvaran inte går att använda för flertalet användare och/eller fel som orsakar kritisk skada på systemet. Felsökning inleds inom 4 timmar från mottagen felanmälan.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Allvarligt fel (B)

Fel som orsakar avsevärda störningar för användandet av Programvaran. Felsökning inleds inom 12 timmar från mottagen felanmälan.

Fel (C)

Funktionsstörning som ej orsakar avsevärd störning för användandet av Programvaran. Felsökning inleds inom 7 arbetsdagar från mottagen felanmälan.

Kosmetiskt fel (D)

Mindre kosmetiskt defekt som ej orsakar funktionsstörning. Felsökning inleds inom 15 arbetsdagar från mottagen felanmälan.

Kontorstid

Formpipes tjänst för support är bemannad helgfria vardagar kl. 09.00–16.00, denna tid benämns i detta avtal ”Kontorstid”.

Kundens åtaganden

Kunden åtar sig att vidta varje rimlig åtgärd för att lösa uppkomna problem i samråd med Formpipe. Kunden ska vara behjälplig med information Formpipe behöver för att tillhandahålla supporttjänsten. Sådan information omfattar t.ex.

a) tydliga återskapningssteg

b) accessregler och lösenord till samtliga relevanta system,

c) eventuella IT-strategier, inklusive eventuella planerade avbrott, ändringar eller uppdateringar,

d) IT-organisation,

e) underlag från andra IT-leverantörer som krävs för igångsättande och drift av Tjänsten, och

f) eventuella förändringar i Kundens IT-miljö, inbegripet eventuellt byte av hårdvara eller programvara samt tillägg eller uppdatering av sådan.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Övriga villkor.

Support gäller endast för version av Programvaran för vilken Formpipe lämnar underhåll.

Support enligt detta avtal utförs efter bästa förmåga. Formpipe garanterar inte att alla problem avseende Programvaran kan lösas utan endast att försöka lokalisera problemet, rekommendera en metod för korrigering eller alternativ lösning för kringgående av problemet.

Immateriella rättigheter

Eventuella programfixar, programvaruanpassningar eller annan lösning som tas fram inom supporttjänsten eller genom tilläggstjänster enligt detta avtal ägs av Formpipe med nyttjanderätt för kunden och omfattas av licensvillkoren för Programvaran.

Tilläggstjänster

Eventuellt konsultarbete som är kopplat till supporttjänsten och som ligger utanför vad som inkluderas i supporttjänsten faktureras enligt vid var tid gällande timtaxa.

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Signaturerna i detta dokument är juridiskt bindande. Dokumentet är signerat med Addo Sign säkra digitala signatur.
Undertecknarens identitet registreras fysiskt i det elektroniska PDF-dokumentet och visas nedan.
Alla tider anges i koordinerad universell tid (Coordinated Universal Time, UTC).

Undertecknare

BankID

ERIK LINDGREN
zzJS9g7xXYLy9UegbEpgWA *2023-11-30 08:13:09Z*

BankID

Mehmed Hasanbegovic
Förvaltningschef Regionservice
a01EvNFUeOj1zojsoTwrqA *2023-11-30 09:04:57Z*

Dokument i försändelsen

Avtal mellan Region Örebro län och Formpipe Software AB avseende teknisk support och service för Platina.pdf	*Detta dokument*

Addo Sign ID-nummer : 60877745-753a-4cfb-85fa-d0e76ed68158

Addo Sign

Dokumentet signeras digitalt med den säkra signeringstjänsten Addo Sign. Signaturbeviset i dokumentet säkras och valideras med det matematiska hashvärdet för originaldokumentet.

Dokumentet är låst för ändringar och tidsstämplat med ett certifikat från en betrodd tredje part. Alla kryptografiska signeringsbevis är inbäddade i PDF-dokumentet ifall de ska användas för validering i framtiden.

Hur man verifierar dokumentets äkthet
Dokumentet är skyddat med ett Adobe CDS-certifikat. När dokumentet öppnas i Adobe Reader ser det ut att vara signerat genom Addo Sign signeringstjänst.