

Avtal, Matomo från Whitespace

Parter

Detta avtal är ingånget mellan

1. Billerud Sweden AB, med organisationsnummer 556876-2974 ("Kunden")
2. Whitespace AB, med organisationsnummer 556937-6477 ("Leverantören")

Individuellt kallade för "Part" och gemensamt kallade för "Parterna".

Avtalskonstruktion

Avtalet består av följande delar

1. Detta avtalsdokument
2. Bilaga 1 – Offert "Stöd kring Matomo och webbanalys"
3. Bilaga 2 – Personuppgiftsbiträdesavtal, med bilagor
4. Bilaga 3 – Almegas standardavtal "Allmänna bestämmelser Molntjänster version 2014"
5. Bilaga 4 – Billerud Supplier Code of Conduct

Förekommer motstridiga villkor i ovan angivna bilagor så skall de tolkas i ovan angiven prioritetsordning.

Detta avtal reglerar grundläggande förutsättningar för samarbete mellan Parterna.

Kontaktpersoner

Som avtalsansvarig ("Avtalsansvarig") rörande detta avtal är följande personer utsedda:

För Kunden:

För Leverantören: Johan De Geer, VD, joan.de.geer@whitespace.se

Som huvudsaklig kontaktperson ("Kontaktperson") för respektive Part är följande personer utsedda:

För Kunden: Stefan Schöön, Service Manager IT Corporate Systems, :
stefan.schoon@billerud.com

För Leverantören: David Blomberg, försäljning och kundrelationer,

david.blomberg@whitespace.se

Avtalets omfattning

Avtalet omfattar

1. Molndrift av Matomo, enligt beskrivning under rubriken Molndrift av Matomo.
2. Konsulttjänster som utförs av Leverantören på uppdrag av Kunden, enligt beskrivning under rubriken "Uppdragsbeskrivning för konsulttjänster".

Molndrift av Matomo

Leverantören erbjuder molndrift av Matomo åt Kunden ("Molntjänsten") i Leverantörens multi-tenant miljö. I Molntjänsten ingår

1. Drift av molntjänsten med servicenivå BAS. BAS innebär att Leverantören erbjuder en kontinuerlig drift av tjänsten, utan garanterad upptid. Detta innebär att inget prisavdrag, vite eller annan ersättning utgår vid brister i Molntjänstens tillgänglighet.
2. Tillgång till alla funktioner i Matomo Premium Bundle.
3. Uppdateringar av de servrar där Molntjänsten drivs.
4. Uppdateringar av Matomo med tillägg.
5. Möjlighet att rapportera in supportärenden för upp till 2 användare. Ytterligare användare kan läggas till.
6. Övervakning av Molntjänsten.
7. Backup av Kundens data.
8. Kvartalsvisa avstämningar kring användningen av tjänsten.

Uppgradering till tjänsten "Matomo med privat molndrift från Whitespace" är möjlig inom ramen för detta avtal.

Infrastruktur och informationssäkerhet

Molntjänsten drivs på servrar i Sverige.

Leverantören har en väl definierad och i den egna verksamheten väl införd och kommunicerad process för att upprätthålla informationssäkerheten. Leverantörens ledningssystem för informationssäkerhet är utformat för att harmoniera med ISO 27001-standarden.

Följande stycke i punkt 15.1 i Bilaga 3 gäller ej:

Leverantörens interna säkerhetsföreskrifter ska finnas på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen.

Underleverantören som tillhandahåller infrastrukturen ("Infrastrukturleverantören") där

Molntjänsten drivs av Glesys AB. Glesys AB är certifierade inom informationssäkerhet enligt ISO 27001. Om Leverantören byter Infrastrukturleverantör skall Kunden meddelas om detta samt personuppgiftsbiträdesavtalet mellan Parterna uppdateras.

Hantering av personuppgifter

Hantering av personuppgifter

Kunden ansvarar för att lagring och behandling av personuppgifter i Molntjänsten följer svensk lag. Kunden är personuppgiftsansvarig och Leverantören är personuppgiftsbiträde.

Ett separat personuppgiftsbiträdesavtal ska upprättas mellan Parterna, och blir då en del av detta avtal.

Säkerhetsrutiner

Leverantören kommer att följa de säkerhetsrutiner som tillhandahålls av Kunden.

Servicenivåer för supportfunktion

Leverantören tillhandahåller support till Kunden under helgfria vardagar 8 - 17.

Leverantören erbjuder två servicenivåer.

1. Kritiska ärenden, vilket innebär att väsentliga delar av Molntjänsten inte fungerar. För ärenden av den här typen påbörjar Leverantören åtgärd inom 8 arbetstimmar från det att ärendet har rapporterats in via den webbaserade supportportalen.
2. Övriga ärenden, för vilka åtgärd påbörjas enligt överenskommelse med Kunden.

Rapportering av kritiska supportärenden sker via Leverantörens webbportal. Övriga ärenden registreras som uppgifter i Leverantörens projektverktyg.

Kontaktvägar

Följande kontaktuppgifter gäller för Leverantörens support.

- E-post: support@eu.whitespace.se

Uppgifterna kan komma att ändras.

Uppdragsbeskrivning för konsulttjänster

Uppstartsprojekt

De här aktiviteterna ingår:

- Uppstartsmöte.
- Konfiguration av Matomo, inklusive uppsättning av spårning i Matomo Tag Manager.
- Stöd kring Cookie Consent.
- Import av data från Google Analytics.
- Utbildningstillfälle (1,5 timmar) för de som framför allt kommer arbeta i Matomo.
- Avstämning inför lansering av Matomo, inklusive planering av fortsatt stöd kring webbanalys.

Omfattningen av uppstartsprojektet uppskattas till 40-45 timmar.

Uppdragsbeskrivning

För uppdrag vars omfattning överstiger 15 000 SEK och som ej avser åtgärd av Kritiska supportärenden skall en uppdragsbeskrivning ("Uppdragsbeskrivning") upprättas av Leverantören, och godkännas av Kunden.

Uppdragsbeskrivningen minst omfatta nedanstående punkter:

- Beskrivning av uppdrag och förslag på genomförande.
- Tidsuppskattning eller fast pris

På begäran av Kunden kan Uppdragsbeskrivningen kompletteras med ytterligare punkter. Ovanstående är ett minimum.

Då Uppdragsbeskrivningen är godkänd av Kunden blir den en del av detta avtal.

Beställningsrutin

Godkännande av uppdrag skall ske via någon av nedanstående kontaktvägar:

- E-post till Leverantörens Avtalsansvarig eller Kontaktperson
- De kontaktvägar som anges under rubriken "Kontaktvägar".

Uppdrag som utförs på löpande räkning bygger på en tidsuppskattning vars förutsättningar ska redovisas i Uppdragsbeskrivningen.

Pris och betalningsvillkor

Samtliga priser anges exklusive moms.

- Molntjänsten innebär en årsavgift på 90 000 SEK. 10 miljoner träffar per år ingår, enligt definitionen av träffar i bilaga 1. Tillägg:
 - Extra supportanvändare, utöver de två som ingår – 7 500 SEK per år.
 - 5 miljoner extra träffar per år – 10 000 SEK per år.
- Konsultuppdrag debiteras på löpande räkning med 1 400 SEK per timme eller till fast pris.
- Efter 12 månader kan Leverantören justera priserna för tjänsten enligt SCBs Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

Betalningsplan

Fakturering sker enligt nedan:

- Årsavgiften faktureras årsvis i förskott, med start från det månadsskifte som närmast följer tecknande av avtal.
- Träffar utöver Basvolymen debiteras årsvis i efterskott. Om prognosen för antalet träffas förväntas öka mer än 50% jämfört med Basvolymen kan tillkommande fakturering ske i förskott.
- Konsulttjänster faktureras månadsvis i efterskott.
- Uppdrag som utförs till fast pris faktureras 50% vid beställning och 50% vid godkänd leverans.
- Fakturor från Leverantören förfaller 30 dagar efter fakturadatum.

Leveransgodkännande

Leveransgodkännandet avser konsulttjänster som Leverantören utför på uppdrag av Kunden.

När Leverantören har genomfört leverans skall Kunden skyndsamt verifiera att leverans har skett i enlighet med specifikation, samt godkänna leveransen. Godkännandet skall ske skriftligen, via e-post eller i det anvisade verktyget för projektkommunikation. Vidare anses leveransen godkänd om

- Kunden inte godkänner leveransen inom 45 dagar, och ej heller framställer anmärkningar som hindrar godkännande; eller
- Leveransen tas i drift i Molntjänsten. Ikraftträdande och giltighet

Detta avtal träder i kraft vid undertecknande av båda Parter, och gäller ett obegränsat antal avtalsperioder enligt nedan:

- Den inledande avtalsperioden är 12 månader.
- Sker ingen skriftlig uppsägning senast 45 dagar före avtalsperiodens slut förlängs avtalet med en ny avtalsperiod om 12 månader.

Detta Avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav Parterna har tagit varsitt.

Underskrifter

Avtalet signeras digitalt av nedanstående representanter för Parterna:

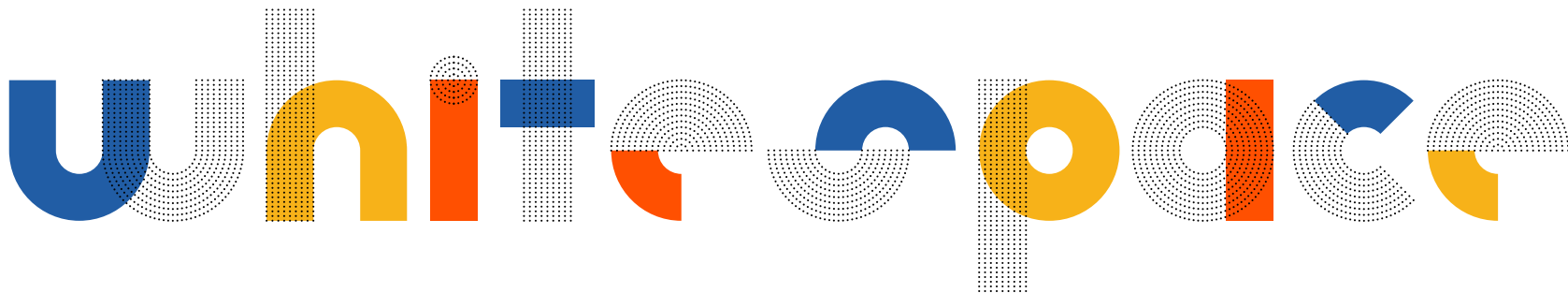
Billerud Sweden AB:

DocuSigned by:
Stefan Schöon
4A9BE709A678489...

Whitespace AB: Johan De Geer

DocuSigned by:
Johan De Geer
024A4702C0D7495...

DocuSigned by:
Olle Söderström
CF1B37DF5608410...



Kom igång med Matomo
Billerud

Ni söker en partner som kan hjälpa er att komma igång med Matomo. Vi på Whitespace hjälper gärna till!

Whitespace är en helhetsleverantör inom Matomo-baserad webbanalys. De flesta av våra fler än 40 Matomo-kunder har fleråriga samarbeten med Whitespace. Hit hör SL, Region Skåne och Inera med 1177.se.

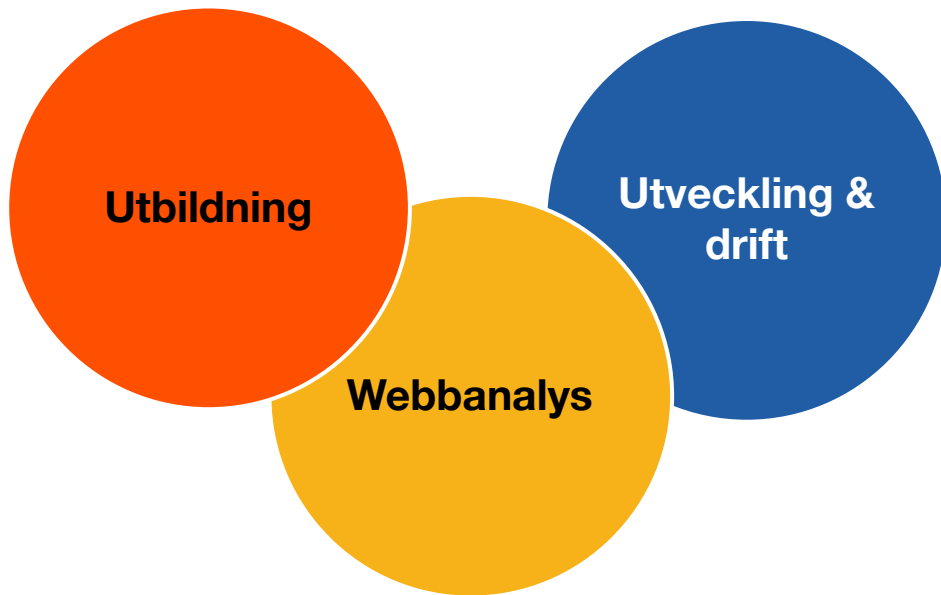
Sammanfattning

Vi rekommenderar Whitespaces Matomo-SaaS, som har blivit ett populärt alternativ till Matomo Cloud. Molntjänsten drivs i Sverige, är fullt förenlig med GDPR och ger er tillgång till vår dedikerade Matomo-support.

I den här offerten finns det mer om:

- Processen för att komma igång med Matomo.
- Whitespaces Matomo-tjänst, och skillnader mot Matomo Cloud.
- Aktiviteter, tidsåtgång och pris.

Whitespace & Matomo



Whitespace arbetar uteslutande med Matomo som plattform för webbanalys.

- Strategiskt stöd, och hjälp att bygga upp organisationens webbanalytiska förmåga.
- Utbildning.
- Stöd kring webbanalys, med fokus på hur upplevelse och kundresa kan förbättras.
- Molndrift av Matomo sedan 2017.



Kom igång

Processen för att starta
upp Matomo-baserad
webbanalys

Whitespace har hjälpt fler än 40 verksamheter byta till Matomo. Så här ser processen för uppstart ut.

1. Datainsamling och spårning
 - a. Nyansera behov
 - b. Konfiguration av Matomo, via Matomo Tag Manager
 - c. Cookie Consent
2. Analys och uppföljning
 - a. Visualisering och användning av data
 - b. Utbildningstillfälle
3. Plan för fortsatt utveckling av analysarbetet

Kom igång

Aktiviteter

Uppstarten med Whitespace leder fram till att ni kommer igång med Matomo för webbstatistik på billerud.com och billerud.se. Uppstarten tar ca 2 kalenderveckor.

De här aktiviteterna ingår:

- Uppstartsmöte. I mötet är fokus på era behov kring spårning, hur ni jobbar med webbanalys och planering av implementeringen.
- Konfiguration av Matomo, inklusive uppsättning av spårning i Matomo Tag Manager.
- Stöd kring Cookie Consent.
- Import av data från Google Analytics.
- Utbildningstillfälle (1,5 timmar) för de som framför allt kommer arbeta i Matomo.
- Avstämning inför lansering av Matomo, inklusive planering av fortsatt stöd kring webbanalys.

Teamet

Uppstarten genomförs av Niklas Ternstedt och Marcus Österberg.

Niklas Ternstedt är webbanalytiker och Matomo-supportledare på Whitespace. Han har jobbat med Matomo sedan 2018. Han har tidigare arbetat på Västra Götalandsregionen och Vekst.

Marcus Österberg är strateg och webbanalytiker. Han har jobbat med Matomo i 10 år – bland annat som produktägare på Västra Götalandsregionen.

Löpande stöd kring webbanalys

Ni har beskrivit att ni vill jobba mer med webbanalys. Vi föreslår en agil process för att steg-för-steg utveckla ert arbetssätt kring webbanalys.

Workshop. Workshopen genomförs efter Matomo-uppstarten, och leder fram till första versionen av en plan för hur ni kan genomföra önskad förflyttning inom webbanalys. Vi definierar bland annat tydliga mål, identifierar möjliga KPI:er och metoder för uppföljning.

Avstämningar. För att få en puls i arbetet med webbanalys rekommenderar vi återkommande avstämningar med en av Whitespaces webbanalytiker.

Matomo från Whitespace

Svensk SaaS som
bygger på Matomo

Whitespace är Sveriges ledande leverantör av Matomo-tjänster. Vi erbjuder en populär, svensk Matomo-molntjänst:

- **Helt GDPR-säker webbanalys.** Datalagring i Sverige, hos vår svenska, ISO-certifierade partner.
- **Support och användarstöd på svenska och engelska.** Få tillgång till Whitespaces dedikerade Matomo-support.
- **Ni är i gott sällskap.** Whitespaces Matomo-tjänst används av fler än 30 verksamheter inklusive Skatteverket, SCB och Region Skåne.
- **Maxa nyttan av analysverktyget.** Support och användarstöd ingår i årsavgiften.
- **En partner för allt kring webbanalys.** Whitespace tar ett helhetsansvar för Matomo-tjänsten. Ni får tillgång till vårt team av Matomo-specialister, webbanalytiker och utbildare.

	<u>Matomo Cloud</u>	<u>Matomo från Whitespace</u>
Datalagring	Europa	Sverige
GDPR-säkerhet	Nja. Datalagring hos Amazon, som är en amerikansk leverantör.	Ja. Ingen data lämnar Sverige, och tjänsten används av verksamheter med höga krav på GDPR-säkerhet, som Skatteverket, SL och SCB.
Tillgång till alla moduler i Matomo Premium Bundle	Ja	Ja
Support	Support via e-post	Svensk support och användarstöd med garanterad svarstid, och möjlighet till videomöte.
Stöd kring webbanalys	Nej	Avstämningar varje kvartal ger en puls i arbetet med webbanalys.

Om molntjänsten

- Fullt förenlig med GDPR. All data stannar i Sverige, och ingen överföring av information utanför Sverige sker.
- Mycket hög säkerhet. Infrastrukturen finns hos Whitespaces partner Glesys, som är ISO-certifierade inom informationssäkerhet (**ISO 27001**).
- Möjlig att använda på webbplatser, intranät, inloggade tjänster och i appar.
- Whitespace sköter allt som har med driften av Matomo att göra – backup, uppdateringar m.m.
- Genom tjänsten får ni tillgång till Whitespaces dedikerade, svenskspråkiga Matomo-support.
- Ni äger er data.
- Möjlighet att ta hjälp av Whitespaces webbanalysteam.

GDPR och säkerhet

Matomo-molntjänsten från Whitespace är fullt förenlig med GDPR.

- All data lagras i Sverige, och ingen överföring av information utanför Sverige sker.
- Whitespace hjälper er att minimera insamling av personuppgifter.
- För den data som samlas in säkerställer vi tillsammans med er att hantering och gallring sker i enlighet med lagstiftning och er policy på området.
- Tjänsten är uppbyggd och konfigurerad för att upprätthålla mycket hög säkerhet, och minimera risken för obehörig åtkomst till data.
- Whitespace erbjuder GDPR-säkrade stödsystem för support och e-post.

Årsavgift

Årsavgiften baseras på det totala antalet träffar (sidvisningar och events) under året. I årsavgiften ingår allt som rör driften av Matomo-tjänsten

- Backup av data.
- Uppdateringar.
- Fri tillgång till support och användarstöd för 2 användare som har genomgått en Matomo-onboarding.
- Kvartalsvisa avstämningar med tips och rekommendationer för att maxa nyttan av analysverktyget.

Tid och pris för uppstarten

Omfattningen för uppstarten är ca 40-45 timmar.

Whitespaces timpris är 1 800 SEK.

Om ni väljer Whitespaces Matomo-SaaS erbjuder vi ett rabatterat timpris på 1 400 SEK.

Pris för Whitespaces Matomo-molntjänst

	Årsavgift	Kommentar
Matomo från Whitespace inklusive 10 miljoner träffar.	90 000 SEK	Drivs i Whitespaces multi-tenantmiljö
Tillgång till alla funktioner i Matomo Premium Bundle ingår.		
<u>Valfria tillägg</u>		
5 000 000 extra träffar	10 000 SEK	Tjänsten är tillgänglig för upp till 150 miljoner träffar om året.
Extra supportanvändare	7 500 SEK	Användare utöver de 2 som ingår i tjänsten. Priset inkluderar onboarding i Matomo.

Kontakt

David Blomberg

070-4816072

david.blomberg@whitespace.se

