

Avtal – support och förvaltning av webbplats och intranät

Parter

Detta avtal är ingånget mellan

1. Riksarkivet, med organisationsnummer 202100-1074 ("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. Techsveriges standardavtal "Allmänna bestämmelser IT-tjänster" i senast publicerade version
3. Techsveriges standardavtal "Allmänna bestämmelser Molntjänster" i senast publicerade version

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

Detta avtal reglerar grundläggande förutsättningar för samarbete mellan Parterna.

Bakgrund och ansvarsfördelning

Kundens har driftsansvar för webbplatsen och intranätet. I Kundens ansvar ingår bland annat

- Yttre proxytjänst
- Övervakning av servrar (Grafana)
- Plattform (Docker Swarm, Portainer)
- Nätverk
- Databas med backup.

Detta avtal reglerar Leverantörens supportåtgående för Kundens webbplats och intranät. Leverantören ansvarar för support enligt nedan:

- Applikationer: webbplats och intranät (Docker-containers, Wordpress, PHP och NextJS)
- Övervakning av applikationer (Sentry)

Ovanstående teknikval kan komma att ändras i samråd mellan Leverantören och Kunden.

Vidare ansvarar Leverantören för drift av Kundens Matomo-baserade webbstatistikplattform.

Samarbete och rutiner

Parterna ska etablera rutiner för hur uppdateringar, förändringar och övrigt underhåll ska genomföras för att skapa förutsättningar för stabil och säker drift av webbplats och intranät.

Säkerhetsuppdateringar av webbplats och intranät

Leverantören monitorerar förekomsten av sårbarheter och gör de uppdateringar av webbplats och intranät som behövs för att bibehålla hög säkerhet. Uppdateringar är en konsultinsats som debiteras.

Kontaktpersoner

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

För Kunden: Ulf Ållebrand, Avdelningschef, avdelningen för verksamhetsstöd,
ulf.allebrand@riksarkivet.se

För Leverantören: David Blomberg, affärsansvarig, david.blomberg@whitespace.se

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

För Kunden: Hans Flodström, webbansvarig, hans.flodstrom@riksarkivet.se

För Leverantören: David Blomberg, affärsansvarig, david.blomberg@whitespace.se

Avtalets omfattning

Avtalet omfattar

- Support och användarstöd för Kundens webbplats riksarkivet.se, intranät och webbstatistikplattform, beskrivet under rubriken "Support och användarstöd".
- Förvaltningsåtgärder och utveckling, som beställs enligt beskrivning i avsnittet "Uppdragsbeskrivning och beställningsrutin".
- Tillhandahållande och drift av Kundens webbstatistikplattform.

Uppdragsbeskrivning och beställningsrutin

Vid en utökning av uppdraget, eller då Kunden gör nya beställningar, ska en kompletterande uppdragsbeskrivning upprättas som minst inkluderar:

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

För supportärenden samt ärenden som understiger 30 000 SEK i omfattning krävs ingen uppdragsbeskrivning.

Uppdragsbeskrivningen ska godkännas via någon av nedanstående kontaktvägar:

- E-post till Leverantörens Avtalsansvarig, Kontaktperson, projektledare eller supportledare.
- Ett av Leverantören tillhandahålllet digitala projektrum.

Support och användarstöd

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

Servicenivåer

Leverantören erbjuder två servicenivåer.

1. Kritiska ärenden, vilket innebär att webbplatsen och intranätet är otillgängliga. För ärenden av den här typen påbörjar Leverantören åtgärd inom 4 arbetstimmar under kontorstid vardagar (8-17) från det att ett supportärende har rapporterats.
2. Övriga ärenden, för vilka åtgärd påbörjas inom 2 arbetsdagar.

Inställelsetid för stöd kring drift

Stöd till Kunden avseende upprätthållande och förändringar i Kundens driftsmiljö sker i förbokade arbetsmöten. Dessa arbetsmöten ska bokas med minst två veckors framförhållning.

Kontaktuppgifter

Följande kontaktuppgifter gäller för Leverantörens support.

- E-post: support@whitespace.se

Uppgifterna kan komma att ändras.

Uppdragsperiod och förtida upphörande

Uppdraget pågår fortlöpande under hela den tid Avtalet är i kraft mellan Parterna.

Om Kunden byter webbplattform för intranätet till den webbplattform som Leverantören

tillhandahåller för den externa webbplatsen ("Plattformen") kan Leverantören leverera supporttjänsten mer effektivt. Parterna kan därför enas om en ny uppdragsbeskrivning för support och användarstöd, vilken träder i kraft i samband med lanseringen av intranätet på Plattformen och ersätter denna uppdragsbeskrivning.

Webbstatistikplattform Matomo

Leverantören tillhandahåller en molnbaserad webbstatistikplattform baserad på Matomo ("Matomo-tjänsten")

Matomo-tjänsten tillhandahålls med servicenivå BAS, vilket innebär kontinuerlig drift men utan garanterad upptid.

Pris och betalningsvillkor

Samtliga priser anges exklusive moms.

Timarvode – 1 250 SEK

Tidbox – 120 000 SEK

Pris – Matomo

Matomo-tjänsten tillhandahålls med en månadsavgift som inkluderar

- upp till 200 miljoner träffar per år.
- lagring av rådata upp till 180 dagar.

Månadsavgiften för Matomo-tjänsten är 6 000 SEK.

Följande ingår inte i månadsavgiften:

- Supportärenden, rådgivning och användarstöd
- Matomo Premium Bundle och andra plugins med en en licenskostnad

Pris - supporttjänsten

Supporttjänsten tillhandahålls till en fast årsavgift där följande ingår.

- Möjlighet för upp till fem användare att rapportera in supportärenden för intranätet, webbplats och webbstatistikplattformen Matomo.
- Supportledning: administration och kommunikation kring ärenden.
- Beredskap att hantera ärenden i enlighet med servicenivåer för kritiska och icke-kritiska ärenden.
- Utökad devopssupport och beredskap att bistå Kunden i driftsfrågor.
- Övervakning av webbplats, intranät och webbstatistikplattform.

- Uppdateringar av webbstatistikplattformen.

Det här ingår inte i årsavgiften, och tillhandahålls på löpande räkning eller efter separat överenskommelse till fast pris:

- Supportärenden och användarstöd
- Konsultuppdrag inklusive utveckling

Årsavgiften för support är 130 000 SEK.

Ersättning för restid

Ersättning för resor ska alltid godkännas på förhand av Kunden.

Resor debiteras med 4,50 SEK per kilometer för bilresa eller med kostnad för alternativa transportmedel. Restidsersättning debiteras med 500 SEK per timme samt ersättning för förekommande logikostnader. Vidare skall Leverantören ha rätt till ersättning för med Kunden överenskomna utlägg i samband med genomförande av uppdrag för Kunds räkning.

Timbank

Vid val av tjänster med en månadsavgift som inkluderar en timbank förfaller ej nyttjade timmar vid månadens slut.

Betalningsplan

Fakturering sker enligt nedan:

- Upparbetad tid, inklusive tidboxar, faktureras månadsvis i efterskott.
- Uppdrag som utförs till fast pris faktureras till 50% vid uppstart och 50% vid leverans.
- Fasta månadsavgifter och årsavgifter faktureras årsvis i förskott.
- Fakturor från Leverantören förfaller 30 dagar efter fakturadatum.

Prisjusteringar

Prisjusteringar sker från 1 januari varje nytt kalenderår.

För fasta månads- och årsavgifter justeras priserna baserat på SCBs Konsumentprisindex (KPI).

För övriga tjänster justeras priserna baserat på baserat på SCBs Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

Prisjusteringarna kommuniceras inom skälig tid från det att uppdaterade index blir tillgängliga.

Leveransgodkännande

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
- Kunden tar leveransen i drift.

Hantering av personuppgifter

Om Leverantörens uppdrag innebär hantering av personuppgifter är Kunden personuppgiftsansvarig och Leverantören personuppgiftsbiträde. Leverantörens hantering av personuppgifter sker i enlighet med Dataskyddsförordningen (EU 2016/679), Dataskyddslagen (2018:218) samt Leverantörens villkor för personuppgiftshantering, som tillhandahålls på förfrågan. Vidare kan Kunden ge Leverantören specifika instruktioner för hur personuppgifter får hanteras inom ramen för Uppdraget.

Ansvar

Detta stycke ersätter stycke 3.3 och 3.4 i Techsveriges standardavtal "Allmänna bestämmelser IT-tjänster":

Leverantören avhjälpel fel i leveransen som innebär att Leveransen inte uppfyller avtalade krav, samt att dessa fel är orsakade av leverantören genom försummelse. Fel ska rapporteras in senast 45 dagar efter datumet för leveransgodkännande och avser fel enligt nedan definition:

Allvarligt fel i en kritisk eller central funktion som påverkar ett stort antal användare samt har allvarliga konsekvenser av ekonomisk eller säkerhetsmässig art. Felet kan inte kringgå.

Skadeståndsansvar

Leverantörens skadeståndsansvar är begränsat till den ersättning för utfört arbete som Kunden har betalat Leverantören under de sex månader närmast föregående skadetillfället.

Rätten till resultat

Kunden erhåller en vederlagsfri, icke-exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt till resultatet av Leverantörens arbete inom ramen för detta projekt ("Resultatet"), inklusive en rätt att kopiera, ändra, korrigera och vidareutveckla Resultat. Beställaren ska vidare och som del av detta även

ha rätt att komma i besittning av källkoden och använda denna.

Ikraftträdande och giltighet

Detta avtal träder i kraft vid undertecknande av båda parter och gäller löpande från 1 mars 2025 med 6 månaders uppsägningstid.

Detta Avtal har upprättats har upprättats och undertecknats elektroniskt.

Verifikat

Transaktion 09222115557546147935

Dokument

Avtal – Support och förvaltning – Riksarkivet WS06
Huvuddokument
7 sidor
*Startades 2025-05-07 15:24:19 CEST (+0200) av David
Blomberg (DB)*
Färdigställt 2025-05-09 13:39:25 CEST (+0200)

Signerare

David Blomberg (DB)
Whitespace AB
david.blomberg@whitespace.se
+46704816072
Signerade 2025-05-07 15:24:19 CEST (+0200)

Ulf Ållebrand (UÅ)
Riksarkivet
ulf.allebrand@riksarkivet.se
Signerade 2025-05-09 13:39:25 CEST (+0200)

Detta verifikat är utfärdat av Scrive. Information i kursiv stil är säkert verifierad av Scrive. Se de dolda bilagorna för mer information/bevis om detta dokument. Använd en PDF-läsare som t ex Adobe Reader som kan visa dolda bilagor för att se bilagorna. Observera att om dokumentet skrivs ut kan inte integriteten i papperskopian bevisas enligt nedan och att en vanlig papperutskrift saknar innehållet i de dolda bilagorna. Den digitala signaturen (elektroniska förseglingen) säkerställer att integriteten av detta dokument, inklusive de dolda bilagorna, kan bevisas matematiskt och oberoende av Scrive. För er bekvämlighet tillhandahåller Scrive även en tjänst för att kontrollera dokumentets integritet automatiskt på: <https://scrive.com/verify>

