

Allmänna Villkor för VMI:s Serverdrifttjänster

1. Tjänstens Omfattning

- 1.1. VMI IT Services AB ("VMI") tillhandahåller IT-support för att säkerställa att kundens IT-system fungerar effektivt och att problem identifieras och åtgärdas innan de påverkar kundens verksamhet.

2. Tjänstens Omfattning

- 2.1. Tillhandahållande av Serverutrymme
- 2.2. VMI IT Services AB ("VMI") erbjuder dedikerade servrar och serverutrymme för att tillgodose kundens behov av stabil och säker drift av webbplatser, databaser och andra internetbaserade tjänster.
- 2.3. Dataöverföring
Varje server inkluderar en månatlig dataöverföringsgräns på 1000 GB om inget annat avtalats. Vid överskridande av denna gräns kan VMI erbjuda tilläggstjänster för ytterligare dataöverföring.
- 2.4. Backup och Återskapning
Daglig backup ingår som standard, om inget annat avtalats. Om inget annat avtalats separat ingår inte stickprovskontroller av backupdata.
Återskapning av data som inte är kopplad till ett serverfel debiteras enligt gällande prislista.
- 2.5. Tilläggstjänster
VMI erbjuder tillval såsom utökad övervakning, prioriterad teknisk support och ytterligare backup-lösningar. Villkor och priser specificeras i separata avtal.

3. Ansvarsfördelning

3.1. VMI:s ansvar

- 3.1.1. VMI ansvarar för att säkerställa att den tekniska infrastrukturen såsom nät, brandväggar och server fungerar.
- 3.1.2. VMI ansvarar för att backup-systemet är aktivt och för att övervakning av dess funktion sker regelbundet.
- 3.1.3. VMI erbjuder stöd vid serverfel men ansvarar inte för fel i kundens egen programkod, databaser eller unika installationer.
- 3.1.4. Vid hårdvarufel åtgärdar VMI problemen inom rimlig tid och utan extra kostnad, såvida felet inte är orsakad av kundens handlingar eller försummelse.
- 3.1.5. För att upprätthålla en säker och stabil drift har VMI rätt att, efter egen bedömning, genomföra uppdateringar eller uppgraderingar av operativsystem på kundens server i de fall kunden inte själv utför nödvändigt underhåll eller då operativsystemet bedöms vara föråldrat eller utgöra en säkerhetsrisk. Sådana åtgärder genomförs utan garanti för funktionalitet i kundens applikationer, programvara eller systemkonfiguration, och VMI ansvarar inte för eventuella följdfel eller driftstörningar som uppstår till följd av dessa uppdateringar.

3.2. Kundens ansvar

- 3.2.1. Kunden ansvarar för installation, underhåll och funktion av egen programkod och databaser som används på servern.
- 3.2.2. Kunden ska säkerställa att material som lagras på servern följer gällande lagar och avtal.
- 3.2.3. Kunden ansvarar för att rapportera fel och avvikelser i drift omgående till VMI:s support.
- 3.2.4. Kunden ska regelbundet testa sina återställningsrutiner för att verifiera att backup-systemet uppfyller deras krav.

- 3.2.5. Kunden ansvarar för att operativsystem och systemprogramvara hålls uppdaterade och kompatibla med den egna applikationsmiljön, om inget annat uttryckligen avtalats.

4. Teknisk Support

- 4.1.1. VMI garanterar en minsta tillgänglighetsnivå (SLA) på 99,8% per år för servertjänsten, exklusive planerat nattligt underhåll och avbrott som beror på omständigheter utanför VMI:s kontroll, såsom force majeure eller tredjepartsleverantörer.
- 4.1.2. Om kunden önskar kan en högre SLA-nivå avtalas separat. Sådana avtal ska dokumenteras i en skriftlig överenskommelse och kan medföra tilläggskostnader.
- 4.1.3. VMI ansvarar primärt för att säkerställa att servertjänsten, den tekniska infrastrukturen och internetförbindelsen fungerar enligt avtal. Problem som uppstår i dessa områden åtgärdas av VMI inom rimlig tid.
- 4.1.4. VMI ansvarar normalt inte för funktionaliteten i kundens programkod eller databaser. Det är kundens ansvar att avtala om support och underhåll för dessa delar med de underleverantörer eller utvecklare som har skapat och levererat systemen.
- 4.1.5. Om kunden önskar kan VMI, efter bästa förmåga, felsöka och bistå med teknisk support för kod och databaser. Dessa tjänster tillhandahålls på löpande räkning enligt gällande prislista och under förutsättning att tillgång till nödvändig information och resurser ges av kunden.

5. Begränsning av Ansvar

- 5.1. VMI ansvarar endast för skador som direkt kan härledas till uppenbart fel eller försummelse från VMI:s sida.
- 5.2. VMI kan inte hållas ansvarig för indirekta skador, såsom förlust av intäkter eller kundrelationer.
- 5.3. VMI äger rätt att löpande uppdatera, förändra och förbättra Tjänsten i syfte att upprätthålla god säkerhet, funktionalitet och prestanda. Sådana uppdateringar kan omfatta tekniska, funktionella och säkerhetsrelaterade förändringar. Kunden är medveten om och accepterar att Tjänsten kan förändras över tid utan att detta utgör avtalsbrott.

6. Tillägg och Ändringar

- 6.1. Förändringar i tjänstens omfattning eller avtalade villkor ska dokumenteras i en skriftlig överenskommelse mellan VMI och kunden.
- 6.2. Tilläggstjänster faktureras separat enligt gällande prislista eller specifikt avtal.

7. Uppsägning

- 7.1. Avtalet gäller inledningsvis i 12 månader, därefter tills vidare och kan sägas upp av vardera parten med tre (3) månaders uppsägningstid.