



Driftavtal för webbapplikationer

Parter

Detta avtal upprättades mellan nedan parter 20xx-xx-xx och gäller från det datum då det är undertecknat av båda parter.

Kund

Företag:

Namn:

Org.nummer:

Address:

Epost:

Nedan omnämnd som "ni", "er", "era".

Accodeing to you

Företag: Accodeing to you KB

Namn: Hannes Elvemyr

Org.nummer: 969786-4776

Address: Box 1291, 116 74 Stockholm

Epost: info@accodeing.com

Nedan omnämnd som "Accodeing to you", "vi", "vår", "våra".

Webbapplikation

Namn på webbapplikation:

Kort beskrivning:

Nedan omnämnd som "er webbapplikation" och "webbapplikationen".

Vi driftar din webbapplikation

I och med detta avtal hanterar Accodeing to you driften av er webbapplikation. Vi använder oss av Google Cloud Platform. De erbjuder datacenter i flera geografiska regioner. Vi driftar era tjänster i deras datacenter i Hamina, Finland. Det är det datacenter som ligger närmast Sverige rent geografiskt vilket innebär kortast möjliga svarstid. Vissa tjänster, till exempel Google Cloud Functions som vi bland annat använder för automatisk bildbehandling, finns inte tillgängliga i Finland. I dessa fall använder vi andra datacenter inom EU, företrädesvis St Ghislain i Belgien eller Eemshaven i Nederländerna.

Garantier och villkor

Fördelarna med att använda en molnplattform i form av stabilitet, skalbarhet och säkerhet är anledningen till att vi har valt att använda Googles plattform. Vi vet att de gör ett bättre arbete med infrastrukturen än vad vi hade kunnat göra själva. Det innebär också att ni är bundna till deras villkor. Det är Googles SLA (Service Level Agreement, vilka garantier vi lämnar på driften) som ni har för driften av plattformen. Nedan följer en kort sammanfattning av deras villkor. För fulla och uppdaterade villkor se deras avtal på [Google Kubernetes Engine Service Level Agreement \(SLA\)](#) och [Cloud SQL Service Level Agreement SLA](#).

Googles finansiella kompensation utifrån hur många procent upptid de har lyckats leverera under en månad. Ersättning för lägre upptid än detta sker genom att de kompenserar kostnaderna för drift, aldrig för bortfall av inkomst eller annan ekonomisk skada. Ersättningen kommer som kredit på följande månads faktura enligt ersättningsscheman som finns i de länkade dokumenten ovan.

Notera att detta SLA bara gäller för den underliggande infrastrukturen. Våra garantier för hur vi övervakar, uppdaterar och hanterar er applikation styrs av vårt supportavtal och omnämns därför inte här.

Säkerhet och regelefterlevnad

Google är certifierad enligt alla relevanta regelverk för fysisk säkerhet, informationssäkerhet och processer för informationshantering. De har ett väldigt aktivt säkerhetsarbete som syns genom till exempel Project Zero, utfasningen av äldre krypteringstekniker för certifikat (SHA-1), svartlistning av osäkra certifikat (Symantec etc). De lägger även stort fokus på arbete för nya, säkrare standarder som HTTP/2, HTTP/3 och TLS 3 samt sitt arbete med att påskynda en övergång till krypterade sidor på nätet.

GDPR

Googles drift och informationshantering är helt i linje med GDPR. Vi använder bara deras tjänster inom EU och ingen data flyttas utanför EU. För detaljer om Googles efterlevnad av GDPR se <https://cloud.google.com/security/gdpr/>

Vårt ansvar

Vi ansvarar för att tjänsterna i avtalet utförs ansvarsfullt och professionellt. Vi ansvarar också för att använda oss av branschens rekommenderade rutiner för att utföra våra uppgifter. Vi använder oss till exempel av tvåfaktorsautentisering för att autentisera mot tjänsterna som används för driften, där så är möjligt.

Vi har en standardansvarsförsäkring för datakonsulter samt en konsultförsäkring via vårt försäkringsbolag. Dessa försäkringar täcker direkta och indirekta skador orsakade av oss eller våra anställda på upp till 1 (en) miljon kronor. Vi ansvarar också för att våra underleverantörer har motsvarande försäkringar.

Av våra anställda och underkonsulter är det bara de som faktiskt sköter driften som har tillgång till inloggning för de tjänsterna. Alla konton som används följer principen om minimala rättigheter, de har så få rättigheter som möjligt för att kunna lösa sin uppgift. Vi använder också olika konton och nycklar för olika uppgifter och olika miljöer, så om någon kontoinformation skulle röjas så är skadan begränsad och vi kan ta bort åtkomsten för det kontot utan att påverka andra

miljöer eller uppgifter. Kort sagt: vi strävar efter att hålla så hög säkerhet som möjligt och ser kontinuerligt över våra rutiner.

Vi tar också på oss att utföra följande uppgifter löpande och efter behov:

- Uppdatering av Kubernetes, nya versioner kommer cirka 3 gånger per år.
- Uppdatering av Certmanager.
- Uppdatering Nginx ingress controller.
- Kontroll av backuprutiner av kod, uppladdade filer och databaser.
- Disaster recovery-övningar varje år.
- Granskning av loggfiler för att fånga upp problem tidigt.
- Underhålla övervakning och larm.

Ert ansvar

Det är ni som är ansvariga för det material som lagras i systemen och för att, med rådgivning från oss, sätta upp rutiner för att hindra att olagligt material etc kommer in på era servrar.

Om begäran inkommer från extern part, såsom myndigheter, som rör ert material, eller de tjänster vi driver åt er, så ansvarar ni för att svara så snart som möjligt.

Underskrifter

För kund enligt ovan

För Accodeing to you enligt ovan

Datum:

Datum:

Namnförtydligande:

Namnförtydligande: