Datum
2017-12-12
Upprättad av
Magnus Lövgren
Version
1.0

Diarienr/Projektnr
Ä 2017-1470
Godkänd av

Användaravtal Nyps

	Användarorganisation		**Tillhandahållaren**
Namn på part:		*Namn på part:*	Tillväxtverket
Kontaktperson:		*Kontaktperson:*	Ulrica Morelid
Adress:		*Adress:*	Box 4044, 102 61 Stockholm
Telefon:		*Telefon:*	08-681 91 00
E-post		*E-post*	tillvaxtverket@tillvaxtverket.se

1. Avtalsparter

I detta avtal regleras förhållandet mellan
1. Tillväxtverket, org.nr 202100–6149 (Tillhandahållare)
2. XXXXXXX, org.nr xxxxxx-xxxx (Användarorganisation)

(Var och en ”Part” och gemensamt ”Parterna”)

2. Bakgrund/Allmänt

Tillväxtverket tillhandahåller enligt Förordning (2009:145) med instruktion för Tillväxtverket ett projekt- och stödärendehanteringssystem (nedan kallat Nyps). Enligt regleringsbrev avseende anslag 1:1 ska organisationer som ansvarar för Regionala tillväxtåtgärder inom utgiftsområde 19 Regional tillväxt registrera beslut m.m. i Nyps senast tre veckor efter fattat beslut.

Nyps tillhandahålls till användarorganisationerna via en särskilt definierad organisation för systemförvaltning hos Tillväxtverket (nedan kallad Nypsförvaltningen). Kopplat till Nypsförvaltningen finns en rådgivande styrgrupp med representation från användarorganisationerna. Tillväxtverket har, genom utsedd systemägare och ordinarie delegationsordning, slutlig beslutsrätt avseende förvaltningen av Nyps.

3. Omfattning av Nyps

Nyps omfattar tillämpningar för ansökan, beredning och beslut inom stödverksamhet, samt uppföljning, analys och informationssammanställningar av stöden med därför erforderliga administrationsverktyg, applikationer och tekniska lösningar.

4. Avtalets bilagor

a. Administration inom användarorganisationen

b. Personuppgiftsbiträdesavtal

5. Avtalstid

Avtalet gäller från det datum avtalet undertecknats till 31 december 2018. Avtalet förlängs automatiskt med ett kalenderår i taget om det inte sägs upp av endera parten senast 1 december året innan.

6. Tillväxtverkets åtaganden

Tillväxtverket åtar sig att till användarorganisationen erbjuda följande avseende nyps inom ramen för avtalet:

SUPPORT

Tillväxtverket bemannar en central supportfunktion (Nypsförvaltningen), med s.k. andra linjens support dvs. support till användarorganisationernas förvaltning, för både handläggningsfrågor och tekniska frågor avseende Nyps, Min Ansökan och Nyps analys. Tillgång till ärendedata i Nyps ska nyttjas restriktivt och endast i syfte att lösa inkommen support eller för förbättringar i systemet. Tillväxtverket har också rätt att i sin förvaltande roll sammanställa information på aggregerad nivå. Supporten finns tillgänglig under kontorstid måndag – fredag 08:00 – 16:30. Vissa undantag (Ex. tillfälligt begränsade resurser i supportfunktionen) i tillgängligheten av supporten kan ske och meddelas då enligt särskild ordning. Avvikelser i svarstid/åtgärdstid utöver de angivna i detta avtal hanteras i styrgruppen.

I tabellen nedan är angivet avtalad svarstid för support i normalfallet*. Tabellen avser enbart andra linjens support då Användarorganisationen själv ansvarar för första linjens support.

Kontaktväg	Beskrivning	Svarstid/Åtgärdstid i normalfallet	Maximal avvikelse från svarstid/åtgärdstid per månad
Ärendehanterings-System	Tid inom vilken ärenden inkomna via ärendehanteringssystem ska bekräftas mottagna av Tillhandahållaren	10 minuter	10 % av samtliga inkomna ärenden
	Tid inom vilken inkommet ärende besvaras av fysisk person	2 arbetsdagar	10 % av samtliga inkomna ärenden
	Tid inom vilket ärende åtgärdas**	10 arbetsdagar	10 % av samtliga inkomna ärenden

*Normalfallet avser tid då supportfunktionen antas vara fullbemannad och begränsning i support ej är meddelad. Mätperioden är en kalendermånad.
**Supportärenden som innebär utvecklingsinsats anses åtgärdade när de överförs till utvecklingsprioritering.

UNDERHÅLL

Tillväxtverket åtar sig underhållet av Nyps. Underhåll sker normalt onsdagar kl. 16:30 – 08:00 torsdag utan särskilt meddelande. Större avbrott vid underhåll meddelas på NypsCentralens webbplats.

UTVECKLING

Vidareutveckling av etablerade och nyutveckling av funktioner i Nyps sker i Tillväxtverkets regi i enlighet med årlig förvaltningsplan och i samråd med förvaltningens styrgrupp.

UTBILDNING

Tillväxtverket erbjuder ett utbildningsprogram för Nyps olika systemdelar som omfattar grundläggande ärendehantering och verktyg för uppföljning och analys samt specifika områden inom systemadministration.

Utbildningarna omfattar följande områden:

- Grundfunktionalitet i Nyps, Nyps administration, Di-Diver och Min Ansökan.
- Dokumentmallar för Nyps
- Nyps Ekonomi
- Skräddarsydda utbildningar enligt särskild överenskommelse
- Grundfunktionalitet i Nyps 2020

Utbildningsplan meddelas på NypsCentralens webbplats en gång per kalenderhalvår.

TILLGÄNGLIGHET

Tillgängligheten till Nyps beräknas i procent och avser den kvartalsvisa avbrottsfria tiden. Garanterad tillgänglig är 99.5% per kvartal under kontorstid (helgfria vardagar 08:00 – 18:00) med undantag av följande:
Om fullgörande av parts skyldigheter förhindras på grund av omständighet över vilken part inte kunnat råda och skäligen inte kunnat förutse och vars följder part inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska den part som är förhindrad att uppfylla sina skyldigheter vara befriad från dessa så länge hindret föreligger. Avbrottstid beräknas från den tid anmälan om avbrott inkommit eller den tid Tillväxtverket själva uppmärksammar avbrottet.

Tillväxtverket har rätt att begränsa tillgängligheten till Nyps i den omfattning som är nödvändig på grund av utveckling, underhåll eller driftsmässiga skäl. Begränsning av tillgängligheten till Nyps ska skyndsamt meddelas användarorganisationen. Tillväxtverket strävar efter att minimera avbrottstiden och vidta åtgärder för att användaren ska vållas minsta möjliga skada. Planerade driftstopp ska i största möjliga utsträckning informeras till användarorganisationen. Vid avbrott som pågår tre dagar eller mer ska styrgruppen kallas in och informeras.

7. Användarorganisationernas åtaganden

Användarorganisationen åtar sig att endast använda Nyps i enlighet med detta användaravtal, gällande författningar och myndighetsbeslut.

ÅRSAVGIFT

För användning av Nyps enligt användaravtal betalar användarorganisationen en årlig avgift. Årsavgiften baseras på en proportionell fördelning av förvaltningskostnaderna för systemets alla ingående delar. Modellen för fördelning är beslutad av Tillväxtverket efter samråd med ESV. Beräkningen bygger på en driftsdel som fördelas lika på alla användarorganisationer samt en rörlig del som baseras på användarorganisationernas relativa andel av anslag/medel att besluta om i systemet.

NYTTJANDERÄTT

Användarorganisationen erhåller en icke exklusiv, ej överlåtbar nyttjanderätt till Nyps. Det systemstöd som beskrivs i punkt 3 får fritt nyttjas inom användarorganisationen. Användarorganisationen erhåller inte någon annan rätt, såsom äganderätt eller immateriell rätt till programvaran, dokumentationen, specifikationen eller eventuell säkerhetskopia eller rätt att nyttja källkoden.

ADMINISTRATION AV NYPS INOM ANVÄNDARORGANISATIONEN

Användarorganisationen åtar sig att upprätta och bibehålla en organisation för administration av Nyps för den egna organisationen. Krav på administrationen inom användarorganisationen beskrivs i bilaga a.

8. Informationssäkerhet

Användarorganisationen är informationsägare och ansvarig för att skäliga informationssäkerhets- och IT-säkerhetsåtgärder vidtas vid användning av Nyps. Användarorganisationen åtar sig att det ska finnas:

- Definition och tilldelning av ansvar för informationssäkerhet.
- Rutiner för att upprätthålla en god nivå av informationssäkerhetsnivå hos medarbetare, extern personal och utomstående användare.
- Klassning av informationstillgångarna utifrån säkerhetsaspekterna konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.
- Regler för säker hantering av information utifrån klassningen.
- Rutiner för hantering av IT-utrustning som innebär att risken för att obehöriga får tillgång till utrustningen minimeras samt uppföljning av att dessa rutiner följs.
- Behörighet för användare lämnas endast till tjänster som de specifikt beviljats tillstånd för.
- Skydd av informationstillgångar som hanteras inom och utom användarorganisationens lokaler så att krav på informationssäkerhet möts.
- Planer och manuella rutiner för att så långt som möjligt klara avbrott i system och infrastruktur.

Tillväxtverket ska avseende Nyps följa Tillväxtverkets interna regler för informationssäkerhet 2017. Tillväxtverket följer MSB:s föreskrift om statliga

myndigheters informationssäkerhet (MSBFS 2016:1) som anger att standarderna ISO/IEC 27001:2014 och ISO/IEC 27002:2014 ska beaktas i säkerhetsarbetet. Användarorganisationen ska omgående informera Tillväxtverket vid upptäckta intrång, försök till intrång eller andra incidenter som kan påverka Nyps.

9. PUL/Dataskyddsförordningen

Personuppgifter behandlas i Nyps. Användarorganisationen är personuppgiftsansvarig och Tillväxtverket är i egenskap av tillhandahållare av systemet, personuppgiftsbiträde. Användarorganisationen är ansvarig i egenskap av personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning. I anslutning till detta avtal ingås också ett särskilt Personuppgiftsbiträdesavtal, se bilaga b.

Med anledning av att Dataskyddsförordningen träder ikraft och börjar tillämpas i maj 2018 har Användarorganisationen och Tillväxtverket kommit överens om att ett nytt Personuppgiftsbiträdesavtal, anpassat till Dataskyddsförordningen, ska ingås senast den 30 april 2018. Det nya Personuppgiftsbiträdesavtalet ska ersätta detta avtal vid tidpunkten för Dataskyddsförordningens ikraftträdande, den 25 maj 2018.

10. Arkivansvar

Användarorganisationen är informationsägare och tillika arkivansvarig för den information som organisationen lägger in i Nyps. Som en förlängning av Tillväxtverkets uppdrag med att tillhandahålla ett ärendehanteringssystem kommer produktutbudet att utökas framöver med ett e-arkiv. Detta kommer regleras särskilt när det blir aktuellt. Anslutning till e-arkivet kommer att erbjudas till användarorganisationerna, anslutning är frivillig.

11. Ändring av tjänsten

Tillväxtverket förbehåller sig rätten att göra förändringar av systemet ex. förändringar som påverkar prestanda, stabilitet, distribueringssätt eller funktioner i systemet. Information om förändringar meddelas på NypsCentralens hemsida och i utskick till användare enligt särskild ordning.

12. Ändring och tillägg av användaravtal

Ändring av villkoren i detta avtal meddelas skriftligen av Tillväxtverket. Eventuell ändring meddelas senast 1 september för att kunna träda i kraft vid nästkommande årsskifte. Gällande användaravtal publiceras på NypsCentralens hemsida.

13. Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska i första hand lösas genom förhandling mellan ingående parter. Tvist som inte kan lösas genom förhandling ska, för användarorganisation som inte är statlig, avgöras av allmän domstol.

Detta Avtal har upprättats i två (2) original, av vilka parterna har erhållit ett (1) original var.

	Underskrift Användarorganisation		**Underskrift Tillhandahållaren**
Ort:	…….	*Ort:*	…….
Datum:	……	*Datum:*	……
Namn :	……	*Namn :*	……
Namnförtydligande:	……	*Namnförtydligande:*	……
Titel:	……..	*Titel:*	……