

Serviceavtal Professional

Avseende support av webbtjänst
för företagskunder

**Dessa villkor
gäller från
och med 8
oktober 2023**

Sweden Sites AB
Tranbärsvägen 12C
827 35 Ljusdal
Växel: 0651-13070

info@swedensites.se
www.swedensites.se

Serviceavtal Professional

En säker väg till en störningsfri drift av er digitala verksamhet

Tack!

Tack för att du väljer Serviceavtal Professional. Med detta serviceavtal säkerställer ni att era digitala webbtjänster fungerar så smidigt och säkert som möjligt. Informationen i detta dokument är avsedd till att fungera som en värdefull referensguide som ska hjälpa dig att avgöra och förstå vad som omfattas av serviceavtalet.

För ytterligare information om detta, eller för något av våra andra serviceavtal, besök vår webbplats www.swedensites.se/serviceavtal

Avtalsförhållande och definitioner

Dessa villkor reglerar förhållandet mellan kund ("Kund") och Sweden Sites AB ("Leverantör"), (org.nr: 559073-4702), med avseende på service av digitala webbaserade produkter som köpts, levererats eller på annat sätt godkänts av leverantören.

Kundens digitala tjänst så som hemsida, e-handel eller annan webbaserad tjänst kallas i detta avtal för "webbtjänsten".

Allmän avsiktsförklaring

Kund i detta avtal kan vara en juridisk person inom EU. Avtalet mellan parterna kan ej utsträckas eller överlåtas till ytterligare part.

Syftet med detta serviceavtal är att göra det möjligt för Kund att fokusera på innehåll och design på sin webbtjänst. Det är viktigt att notera att fullständig säkerhet mot intrång är en omöjlighet, eftersom flera faktorer, inklusive Kundens eget antivirusprogram, t.ex. val av lösenord och tvåfaktorsskydd, ligger utanför Leverantörens kontroll. Dessa villkor går igenom vilket ansvar som ställs på båda parterna.

1. Leverantörens service och support för Serviceavtal Professional

- 1.a. Leverantören gör backup på Kundens webbtjänst en gång per dygn, med avseende på databas, installerade komponenter, tillägg, samt allt uppladdat material.
- 1.b. Ordinarie service av webbtjänst sker en gång per kalendermånad.
- 1.c. Leverantören ser vid varje servicetillfälle till att installerade webbkomponenter på Kundens webbtjänst är uppdaterade till senast rekommenderade version. För Wordpress hanterar Leverantören upp till trettio (30) tillägg och tre (3) teman.
- 1.d. Leverantören ser vid varje servicetillfälle till att genomföra en säkerhetsgenomgång av webbtjänsten för att identifiera och åtgärda potentiella sårbarheter och säkerhetsrisker.
- 1.e. Leverantören kontrollerar och optimerar prestanda för Kundens webbtjänst vid varje servicetillfälle.
- 1.f. Vid varje servicetillfälle har Kunden, förutom den regelbundna servicen, möjlighet att använda en (1) timmes fri servicetid med våra webbt tekniker för utvecklingsändamål, prestandaoptimering, planering eller andra ändamål för sin webbtjänst. Servicetiden är bunden till servicetillfällena och kan ej användas vid andra tillfällen, ej heller går det att samla ihop servicetiderna till en längre service.
- 1.g. Leverantören rapporterar webbtjänstens upptid till Kund vid varje servicetillfälle.
- 1.h. Vid intrång, avstängning, hot eller andra kritiska händelser som äventyrar webbtjänsten skickar Leverantören ut ett larmmeddelande till Kund via SMS och e-post.
- 1.i. Leverantören utför en domänkontroll en gång per servicetillfälle för att säkerställa att domännamnet och dess konfiguration är korrekta och fungerar optimalt, samt varnar Kund vid eventuella hot, risker eller annat som äventyrar domänsäkerheten.
- 1.j. I händelse av intrång, systemkrasch eller vid andra kritiska problem med webbtjänsten, som inte står i strid med punkterna 4.a-f. i detta avtal, ansvarar Leverantören för att återställa webbtjänsten till senast tagna backup, senast nästa vardag.
- 1.k. Leverantören övervakar och loggar allt som händer på webbtjänsten dygnet runt, och sparar dessa loggar så länge avtalet löper, dock som längst 3 år.
- 1.l. Leverantören skickar efter varje utförd service ut ett mejl med en sammanställning av vad som gjorts med Kundens webbtjänst.
- 1.m. Kunden har rätt till fri support via telefon och e-post under Leverantörens ordinarie öppettider, så länge avtalet löper.

2. Övrigt ansvar från Leverantören

- 2.a. Leverantören ansvarar för att hantera all kundinformation som konfidentiell, detta för att värna om Kundens integritet.
- 2.b. Leverantören ansvarar för att hantera Kundens webbtjänst säkert från intrång under förutsättning att Kund fullföljer sitt ansvar enligt punkterna 4.a-f. i detta avtal.
- 2.c. Leverantören utövar ingen kontroll över Kundens uppladdade information eller material.

2.d. Leverantören ansvarar för att tillhandahålla versionskontroller av alla filer som förändras av Leverantören i minst 30 dagar.

3. Friskrivning från Leverantören

3.a. Leverantören är ej ansvarig eller skadeståndsskyldig för direkta eller indirekta skador och ekonomiska förluster på grund av fel, fördröjningar, ofullkomligheter, avbrott, uteblivna leveranser i form av data, bristande tillgänglighet eller liknande omständigheter eller händelser. Leverantören är ej heller skadeståndsskyldigt om någon gör intrång på Kundens webbtjänst och skaffar sig tillgång till, förstör eller förvanskar information.

4. Kundens ansvar

4.a. Kunden åtar sig att följa svensk lag, inklusive allt material som är anslutet eller överfört till Kundens webbtjänst, och som är i strid med dessa bestämmelser. Kunden förbinder sig också att respektera andra riktlinjer som kan vara förutsättningar för användningen av Internet-åtkomstmöjligheter, vare sig det gäller hela eller delar av dessa.

4.b. Kunden ansvarar för allt handlande denne utför via sin webbtjänst. Detta omfattar allt uppladdat material, länkar och annat som kan knytas samman med Kundens webbtjänst.

4.c. Kunden förbinder sig att inte själv installera nya komponenter, tillägg eller på andra sätt förändra konfigurationen av sin webbtjänst utan att samråda med Leverantören.

4.d. Kunden ansvarar för att förvara inloggningsuppgifter, digitala nycklar, certifikat och andra värdehandlingar på ett säkert sätt.

4.e. Kunden förbinder sig till att följa Leverantörens råd för Säkerhet på Internet.⁽¹⁾

4.f. I händelse av förlorad inloggningsuppgift eller andra värdehandlingar ska Kunden meddela detta till Leverantören så skyndsamt som möjligt, för att Leverantören så snabbt som möjligt kan återställa säkerheten av webbtjänsten.

⁽¹⁾ Se www.swedensites.se/sakerhet-pa-internet/

5. Avtalstid

5.a. Avtalet löper halvårsvis eller årsvis.

5.b. Vid nytecknande kan Kund endast teckna avtal för ett helt år. Efterföljande år kan avtalstid väljas enligt punkt 5.a.

5.c. Uppsagt serviceavtal kan ej återupptas utan förnyad periodavgift.

5.d. Leverantören äger rätten att säga upp serviceavtalet om Kund har brutit mot någon av punkterna 4.a-f. i avtalet.

6. Avgifter

- 6.a. Avgifter för avtalet utgår i form av förskottsbetalning via faktura.
- 6.b. Avgiftsändringar kan endast träda i kraft i samband med ny avtalsperiod. Avgiftshöjning skall meddelas minst en månad i förväg. Avgiftssänkning behöver inte meddelas i förväg.
- 6.c. Tillfälliga kampanjpriser påverkar inte pågående avtal.

7. Överlåtelse

- 7.a. Vill Kund överlåta avtalet ska den nya kunden först godkännas av Leverantören.

8. Force Majeure

- 8.a. Leverantören är befriad från brott mot detta avtal orsakade av omständigheter utanför företagets kontroll, såsom krig, upplopp, olyckshändelse, brand, åsknedslag, explosion, översvämning, underlåtenhet från myndigheters sida eller andra orsaker som företaget uttryckligen inte ansvarar för.

9. Ändring av avtal

- 9.a. Leverantören äger rätt att besluta om ändring av villkoren i detta serviceavtal. Sådan ändring träder i kraft 30 dagar efter det att Leverantören har informerat Kunden om de ändrade villkoren. Vid ändringar som är till nackdel för Kunden har denne rätt att säga upp avtalet. Om uppsägning inte görs anses Kunden ha godkänt ändringarna.

10. Tvist

- 10.a. Vid eventuell tvist som uppstår mellan Kund och Leverantör angående tolkningen och tillämpningen av detta avtal eller därmed sammanhängande rättsförhållanden ska primärt försöka lösas genom förhandling mellan parterna. Om parterna inte kan nå en ömsesidig överenskommelse, ska tvisten tas upp för lösning vid en allmän domstol i Sverige, och svensk lag ska gälla. Denna tvistlösningsklausul har som syfte att främja samarbete och dialog mellan parterna för att snabbt och effektivt lösa eventuella oenigheter. Om förhandling inte leder till en tillfredsställande lösning, ger den möjlighet till en rättvis och formell prövning av tvisten vid en svensk domstol i enlighet med tillämplig lagstiftning.

Om Sweden Sites

Vi på Sweden Sites har som mål att hjälpa företag inom alla branscher att uppnå sin fulla digitala potential genom att erbjuda digitala tjänster och lösningar inom programmering, marknadsföring, drönartjänster, drift, förvaltning och mycket mer. Vårt mål är att optimera er digitala tillväxt.

Följ oss på



www.swedensites.se