

Villkor för Drift & underhåll mjukvara 2015-02-02 (version 3.0)

1. Allmänt

Villkoren reglerar förhållandet mellan Kund och eValent Group AB, gällande serviceavtal (Villkor för Drift & underhåll mjukvara). eValent Group AB är ett svenskt aktiebolag, med svenskt registreringsnummer 556470-4731

1.1 Uppdragets genomförande

Uppdraget kommer att utföras på ett professionellt sätt enligt eValent Groups väl utarbetade projekt- och kvalitetsmodell. Eventuell prestandaoptimering av kod tillkommer om behov finns.

Om eValent Group inte har ansvarat för uppstart/framtagande av den webbutik som ska omfattas av detta serviceavtal så äger eValent Group rätt att göra en analys av sajtens uppbyggnad (kod, moduler, etc.). Analysen debiteras på kundens servicekonto.

1.2 Betalningsvillkor

Offererade priser gäller under 2015. Samtliga avgifter räknas vid varje årsskifte om med förändring i konsumentprisindex. Under 2015 är avgifterna knutna till index för oktober 2014. Per 2016-01-01 ändras månadsavgiften enligt ökningen / sänkning av index oktober 2015 jämfört med oktober 2014.

Betalningsvillkor är 30 dagar. Debitering sker månadsvis. Efter förfallodagen debiteras Beställare dröjsmålsränta med 8 % över Sveriges Riksbanks diskonto. Eventuell bankgaranti bekostas av Beställaren. Priser är exklusive moms.

1.3 Garanti

För levererad standard mjukvara, kod samt hårdvara ingår ingen garanti utöver den som gäller från mjukvaru respektive hårdvarufabrikanten.

1.4 Användningsrätt

Beställaren har full nyttjanderätt av eValent Group gjord kod och/eller förändringar på avtalade installationen. Kod får inte installeras på andra egna installationer, säljas eller distribueras till tredjepart. eValent Group har rätt att använda hela eller delar av sådan konstruerad programvara för leveranser av produkter till tredje part.

1.5 Utvecklingsmiljöer

Användande av standard utvecklingsmiljöer som eValent Group normalt har licenser för är kostnadsfri. Finns speciella krav på utvecklingsmiljö bekostas och ägs denna av Beställaren, alternativt träffas separat överenskommelse

2. Servicekonto och serviceärenden

2.1 Serviceavtal och avtalad servicetid

Kunden har genom sitt servicekonto med eValent Group, tillgång till konsulttjänster och rådgivande support. Volymen på serviceavtal är knutet till det avtal kunden har valt eller vilket extraavtal kunden har tecknat. Arbetet utförs av eValent Groups personal eller en av eValent Groups underleverantörer. Om underleverantör(er) används så har eValent Group alltid yttersta ansvaret för utfört arbete.

Kund ska löpande kunna få ut aktuellt saldo på servicekontot. Inom ramen för serviceavtalet kan olika typer av uppdrag, som ingår i eValent Groups tjänsteutbud (se hemsida), utföras. Enda kravet är att den aktuella sajten/webbutiken ska vara lanserad, då serviceavtalet är tänkt som en stödfunktion i den dagliga driften. Serviceavtalet är således inte tänkt att ersätta de tjänster & paket som är framtagna för just uppstart (produktion av nya webbutiker). eValent Group förbehåller sig rätten att hänvisa nya kunder till tjänster & paket som är framtagna för detta ändamål.

2.2 Definition av serviceuppdrag

Ett normalt serviceuppdrag är som regel bedömt att kunna genomföras på mindre än 8h och utan specifik projektledare. Större uppdrag sker enligt offert. Ärenden som är mindre än 4h kommer att utföras löpande utan tidsestimering om inte kund skriftligen önskar estimering i varje enskilt fall. Tiden för estimering av uppdraget kommer att tidsrapporteras på kundens servicekonto.

Avtalad servicetid är den tid då avtalad service tillhandahålls. Har inte annan tid angivits utförs avtalad servicetid under helgfri måndag till fredag 08.00-17.00

2.3 Längden på serviceavtal

Ett serviceavtal löper normalt på 12 månader. Det innebär att antalet timmar inom ett serviceavtal baseras på timmar per 12 månader. Som kund kan man alltså fritt disponera servicetimmarna under sitt 12 månaders serviceavtal. Väljer kund att säga upp sin tjänst hos eValent Group görs en avstämning av använda servicetimmar i förhållande till serviceavtalet och dess avtalstid. Har kund tagit ut servicetimmar i förskott så kommer dessa att debiteras i samband med uppsägning. Har kund utnyttjade timmar vid utgången av ett serviceavtal så kan dessa användas i förhållande till det paket man ingått. I de fall man inte kommit med ett önskemål om att använda tiden inom avtalad tid så försvinner denna rätt.

2.4 Nödvändiga serviceärenden

Kund är alltid beställare av serviceärenden och ska vara den part som aktivt gör en beställning av ett ärende om inte annat avtalats. I vissa fall kan akuta säkerhetsuppdateringar vara nödvändiga i plattformen. I dessa fall äger eValent Group rätt att utföra serviceärenden utan kunds godkännande. eValent Group skall löpande informera om de säkerhetsuppdateringar som är genomförda utan kundens godkännande.

3. eValent Groups åtagande

eValent Group ska, på ett fackmannamässigt sätt, utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet. eValent Group får anlitade underkonsult för utförande av tjänster inom ramen för uppdraget. eValent Group ansvarar för underkonsults arbete som för sitt eget.

eValent Group ska, från respektive startdag, utföra service enligt bestämmelserna om serviceåtagande i avtalet. Serviceåtagandets omfattning framgår av den specifikation som skickats till eValent Groups service mail. Om serviceförfrågan ligger utanför eller på gränsen till vad som genomförs i e-handelsplattformen, så skall eValent Group snarast möjligt ge kunden besked.

Distansstöd sker med hjälp av telefonsamtal och/eller fjärrstyrning av kundens dator och eventuellt dess applikationer. eValent Groups uppgift är att assistera kunden genom att svara & ställa frågor, föreslå förbättringar / förändringar och vara kund behjälplig med det kund önskar. Den faktiska tidsförbrukningen av distansstödet påverkas av kundens egna kompetens, förberedelser och ambitionsnivå, men eValent Group skall alltid eftersträva att assistans och förslag på lösningar, sker med en rimlig tidsåtgång.

eValent Groups åtagande vid underhåll av koppling till tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte särskilt överenskommit, distansstöd enligt ovan, samt att eValent Group, på ett fackmannamässigt sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till kopplingen till tredjepartsprodukten. Om eValent Group trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska eValent Group omgående ta kontakt med produktleverantören och vidarebefordra av produktleverantören eventuellt erhållen lösning till kunden.

4. Kunds åtagande

4.1 Allmänt om kunds åtagande

Parterna ska samarbeta vid genomförandet av avtalade serviceuppdrag. Kunden ska utse en (1) kontaktperson som har ansvar för att parterna samarbetar vid genomförandet av avtalade serviceuppdrag. eValent Group ska underrättas om valet av kontaktperson. Bestämmelser om sammansättningen av och uppgifter om andra kontaktpersoner ska, på begäran, anges i avtalet.

Kunden ska utföra i avtalet angivna åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser, samt vara eValent Group behjälpliga inom rimlig tid.

4.2 Exklusiv och fullständig tillgång

För att eValent Group ska kunna fullfölja sitt serviceåtagande krävs exklusiv fullständig access till såväl server som källkod. Som kund äger du fortfarande fullständig nyttjanderätt av den framtagna koden (enl punkt 1.4 Användningsrätt). I de fall då kund eller tredjepart gör inverkan på såväl servermiljö, källkod som konfiguration av plattform, kan eValent Group inte uppfylla sitt serviceåtagande till fullo. I det fall kund bryter mot denna punkt har eValent Group rätt att häva avtalet.

5. Övrigt

5.1 Skydd för kompetensförlust

Om beställaren anställer en konsult från eValent Group som arbetar åt beställare eller någon av beställarens dotterbolag under uppdragstiden eller inom en period av 6 månader från att konsulten avslutat sitt uppdrag mot beställaren så kommer beställaren bli debiterad en kompensationsavgift på 300 000 SEK.

5.2 Sekretess

eValent Groups personal får ej - i vidare mån än som krävs för uppdragets riktiga genomförande - bringa till tredje mans kännedom information som tillhör Beställaren. Information som Beställaren har angivit vara konfidentiell får ej bringas till tredje mans kännedom utan Beställarens skriftliga samtycke. Detta åtagande gäller även muntlig information. eValent Groups personal skall vidare handha nämnd information på ett sådant sätt att risk ej föreligger att tredje man får del av denna.

Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

5.3 Avbeställning och hävning

eValent Group äger rätt att häva uppdraget om det väsentligen ändrats eller utökats eller om Beställaren icke fullgör sina skyldigheter

5.4 Tvist

Vid tvist i anledning av detta avtal skall talan väckas vid Malmö Tingsrätt. Svensk lag skall tillämpas på detta Avtal.

Villkor Drift & underhåll server - Magento Managed Hosting

2015-02-02 (version 3.0)

Dessa villkor avser tjänsten Magento Managed Hosting. eValent Group AB är ett svenskt aktiebolag, med svenskt registreringsnummer 556470-4731. Villkoren reglerar avtalsförhållandet mellan eValent Group AB (nedan kallat eValent) och beställaren (nedan kallad Kunden).

Allmänt om avtalet

Genom att göra en skriftlig eller elektronisk beställning förvärvar Kunden endast rätt att nyttja drifttjänsten. Med skriftlig beställning menas en signerad offert eller avtal. Med elektronisk beställning menas en beställning som gjorts via Internet, där kunden aktivt markerat att samtliga villkor godkänts.

Kunden godkänner härmed elektronisk kommunikation som medel att ingå juridiskt bindande avtal, göra beställningar och skapa andra registreringar och Kunden godkänner härmed dessutom elektronisk leverans av meddelanden, regler och transaktioner. Dessutom avsäger Kunden sig härmed alla rättigheter enligt de eventuella lagar som kräver icke-elektronisk originalnamnteckning.

Tjänstebeskrivning

eValent tillhandahåller drift av servrar, system och applikationer. En tjänst kan bestå av ett abonnemang och/eller ett konsultuppdrag.

Kontaktperson

Det åligger Kunden att alltid ha en, för kontakten med eValent, ansvarig kontaktperson, som har befogenhet att lämna för Kunden bindande besked i de frågor som avser uppdragets utförande.

Avtalsperiod & Uppsägning på våra abonnemangstjänster

Alla abonnemangstjänster är löpande avtal. Om inget annat avtalats, löper avtalet för driften av våra tjänster årsvis på 12 månader eller den avtalstid som kunden valt vid beställningen (12, 24 eller 36 mån). Om avtalet inte sägs upp, och uppsägning inte är eValent tillhanda senast 1 månad (30 dgr) före avtalstidens utgång, förlängs avtalet automatiskt med 12 månader om annat ej har avtalats. Om uppsägningen görs efter ingången ny avtalsperiod så sker ingen återbetalning för den innevarande perioden.

Uppsägning av avtalet måste göras skriftligen och det är kundens ansvar att dokumentera att uppsägningen har kommit fram till eValent.

Trafikavgifter och andra tilläggstjänster

I våra tjänster kan ingå olika volymer av exempelvis trafik och lagringsutrymme. Om en tjänst löpande visar sig ha betydande högre volym än vad som är avtalat, så är det möjligt att uppgradera till större abonnemang. Det är även möjligt att köpa ett tilläggsavtal utan att uppgradera sitt abonnemang.

eValent förbehåller sig rätten att uppjustera denna form av volymavtal där vi ser att den ökande volymen är varande.

Betalning

Betalning sker månads-, kvartals- eller årsvis i förskott. Betalning erlägges antingen kontant genom kontokort eller mot faktura med 30 dagar netto. Alla priser är angivna exklusive mervärdesskatt.

Utebliven betalning

Vid utebliven betalning har eValent rätt att stänga Kundens tjänst 10 dagar efter det att fakturan förfallit. Material på Kundens konto hos eValent sparas i 30 dagar efter stängning. eValent äger rätt att ta ut betalningspåminnelser, inkassokostnader, indrivningskostnader samt därutöver dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635). eValent äger rätten att debitera avgift för tjänsten även vid stängning.

Invändning mot faktura

Eventuella invändningar mot faktura, ska ske inom 14 dagar från fakturadatum. Därefter förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Har Kunden i tid invänt mot fakturan och anfört saklig grund mot debiteringen, skall eValent medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som Kunden är skyldig att betala.

Överlåtelse av avtal

Part äger endast rätt att överlåta detta avtal efter medgivande av motparten. Överlåtelsen och medgivandet skall ske skriftligen. Den frånträdande parten är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelsestidpunkten.

Den tillträdande parten är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommit innan överlåtelsepunkten.

Ändring av villkor

Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring skall aviseras elektroniskt eller skriftligt 30 dagar innan ändringen träder i kraft. Om ändring enligt ovan är till väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att under innevarande avtalsperiod skriftligen säga upp tjänsten med verkan från ändringens ikraftträdande och återfå avgiften för kvarvarande period. Sådan uppsägning kan endast ske fram till den dag de nya villkoren träder ikraft och skall vara skriftlig.

Avtalets upphörande

Upphör avtalet att gälla upphör också Kundens rätt att använda tjänsten och eValent får omedelbart stänga av Kunden från tillhandahållna tjänster.

eValents ansvar

eValent ansvarar för driften av den med Kunden överenskomna tjänsten, vilket bland annat kan innefatta regelbunden backup av Kundens hos eValent lagrade data. För att värna om Kundens integritet hanterar eValent all information om Kunden som konfidentiell. Dock kan eValent via domstolsföreläggande åläggas att lämna ut sådana uppgifter om Kunden till berörda myndigheter.

Kundens ansvar

Kunden förbinder sig att följa svensk och internationell lag, detta gäller även länkade objekt som strider mot dessa. Kunden ansvarar för all information denne publicerar på sina hemsidor eller i sina kataloger. Kunden förbinder sig att inte använda eValents system på ett sätt som negativt påverkar eValents system eller övriga Internetanvändare.

SLA

Om annat ej avtalats garanterar eValent en tillgänglighetsnivå på 99,9% mätt per kalendermånad. I de fall garanterad tillgänglighetsnivå ej har upprätthållits har kunden rätt till kompensation (reduktion av månadskostnaden för berörda tjänster) enligt tabell nedan.

Tillgänglighetsnivå	Max. nedtid/mån	Kompensation
>= 99,9%	43 min.	0%
>= 99,8%, < 99,9%	1 tim. 26 min.	2%
>= 99,7%, < 99,8%	2 tim. 10 min.	5%
>= 99,5%, < 99,7%	3 tim. 36 min.	10%
>= 99,0%, < 99,5%	7 tim. 12 min.	20%
>= 90,0%, < 99,0%	72 tim	50%
< 90,0%	> 72 tim	100%

Kompensation utgår ej vid nedtid orsakad av nedanstående händelser:

- Nedtid som orsakas av Kunden, kundens anställda, partners eller leverantörer,
- Nedtid som orsakas av brottslig verksamhet riktad mot Kunden (intrång, DDoS-attack),
- Nedtid vid planerat underhåll inom meddelat servicefönster,
- Nedtid som orsakas av Force Majeure-händelser.

Ansvarsbegränsning

eValent ansvarar inte i något fall för indirekt skada såsom utebliven vinst eller nytta, minskad produktion eller omsättning, förlust av data, skada på tredje mans egendom, hinder att uppfylla förpliktelser gentemot tredjeman, eller annan följdskada samt skada som icke rimligen kunnat förutses av eValent.

eValent kan inte heller hållas skadeståndsskyldig för de fall en användare, vare sig denne är behörig eller obehörig, gör intrång i Kunds eller annans datorresurs och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.

eValents skadeståndsansvar är under alla förhållanden, inkluderat direkt skada, begränsat till högst ett basbelopp.

Krav på skadestånd ska framställas skriftligen inom två månader efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts.

Tillämplig lag

En eventuell tvist mellan Kunden och eValent rörande produkter och tjänster som omfattas av detta användaravtal regleras

av svensk lag. Ovannämnda ska dock inte hindra eValent från att hävda sin äganderätt och sina immateriella rättigheter (inklusive, men inte begränsat till, begäran om interimistiska förelägganden) i andra jurisdiktioner, och i enlighet med förfaranden och villkor som tillämpas i dessa jurisdiktioner.

Force Majeure

eValent är befriat från påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part ej rimligen kunnat råda över eller förhindra. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, krig, orolighet, fel i externa telefonförbindelser, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, allmän knapphet på varor, transporter, energi eller annan liknande omständighet.

Hävningsgrunder

Gör en part sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och har denne ej vidtagit rättelse senast 30 dagar efter det att denne erhåll skriftlig anmaning härom från den andra parten, har denne rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet.

Tvist

Tvist i anledning av detta avtal skall slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande. Skiljeförfarandet skall äga rum i Malmö.