



# Drift - Allmänna Villkor

Version 2018.01

## 1 Allmänt

- 1.1 Genom att göra en skriftlig eller elektronisk beställning förvärvat kunden rätt att drifva avtalad programvara hos Ecomatic.
- 1.2 Med skriftlig beställning menas en signerad offert eller avtal.
- 1.3 Med elektronisk beställning menas en beställning som gjorts via Ecomatic:s hemsidor där kunden aktivt markerat att samtliga villkor godkänts.
- 1.4 Kunden godkänner härmed elektronisk kommunikation som medel att ingå och avsluta juridiskt bindande avtal, göra beställningar eller skapa andra registreringar. Kunden godkänner därmed även elektronisk leverans av meddelanden, regler och transaktionsunderlag för kommande fakturering.
- 1.5 Dessutom avsäger Kunden sig därmed alla rättigheter enligt de eventuella lagar som kräver icke-elektronisk originalnamnteckning och accepterar även att överenskommelser gjorda via mailkorrespondens är giltiga.
- 1.6 Ecomatic tillhandahåller tjänster, löpande abonnemang, för drift av programvara. Dessa moduler kan tillhandahållas av Ecomatic likväl som av en tredje part. Dessa finns i så fall beskrivna i särskilt dokument som ska vara signerat och är då en integrerad del i detta avtal.

## 2 SLA

### 2.1 Systemdrift

Systemdrift avser drift av server där kundens lösning är installerad och driftsatt. Dessa resultat ligger till grund för beräkning av tillgänglighet. Ecomatic eller underleverantör till Ecomatic, har ansvar för att åtgärda alla incidenter av driftkritisk art efter larm med inställetid oavsett tidpunkt på dygnet.

### 2.2 Driftstopp

Avser om en kunds driftlösning är nere. Med nere menas att tjänsten är onåbar eller att serverns tillgänglighet är begränsad på ett sådant sätt att det inte går att komma i kontakt med tjänsten. Driftstopp kan bero på tredjepartsprodukt, tex betalsystem, och ligger då utanför Ecomatic:s ansvarsområde.

### 2.3 Störningar

Kunden ansvarar för att rapportera in incidenter till Ecomatic. Rapportens datum och klockslag fungerar som kvitto i Ecomatic:s ticketssystem (ärendehanteringssystem). SLA för Ecomatic:s standard drifttjänster utlovar 99% upptid.

### 2.4 Driftgaranti

Upptiden mäts och sammanställs per kvartal.

### 2.5 Kompensation

Kunden ansvarar för att rapportera in incidenter. Dessa rapporter utgör del av underlag som Ecomatic fattar sina beslut kring. Reducering av månadsavgiften ges när upptiden uppnår 98% eller lägre under ett kvartal. Reduceringens storlek bygger på en trappa ner till 89% då 100% prisavslag gäller för aktuellt kvartal. Vid kvartalsskifte startar ny tidräkning.

Öppentid	Timmar (2208h)	kvartal	Kompensation
100,00%	0		0,00%
99,00%	22,08 h		0,00%
98,00%	44,16 h		10,00%
97,00%	66,24 h		20,00%
96,00%	88,32 h		30,00%
95,00%	110,40 h		40,00%
94,00%	132,48 h		50,00%
93,00%	154,56 h		60,00%
92,00%	176,64 h		70,00%
91,00%	198,72 h		80,00%
90,00%	220,80 h		90,00%
89,00%	240,88 h		100,00%

### 2.6 Säkerhetskopiering

Ecomatic ansvarar för säkerhetskopiering (backup) av kundens tjänster och inmatade data. Frekvensen för backuprutinen med Standard SLA är daglig backup. Dagliga backupar sparas i 30 dagar. Som regel återställs hela backupen vid eventuell återställning. Kund kan beställa att enskilda data plockas ut. Bearbetning och återställning av säkerhetskopierade filer kan erbjudas i separat tjänst.

## 3 Ecomatic:s åtagande

- 3.1 Ecomatic ska, på ett fackmannamässigt sätt, utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet.
- 3.2 Ecomatic:s åtagande vid underhåll av tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte överenskommit, att Ecomatic på ett

fackmannamässigt sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Ecomatic trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Ecomatic omgående anmäla felet till produktleverantören alternativt Kunden. Utöver detta har Ecomatic inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten.

## 4 Undantag från Ecomatic:s åtagande

Ecomatic:s åtagande och angivna ersättningar omfattar inte fel förorsakade av orsaker som anges nedan, om annat inte framgår av specifikationen: a) Fel i tredjepartsprodukt b) Fel förorsakade av kunden företagna ändringar eller ingrepp i programprodukt som skett utan Ecomatic skriftliga samtycke eller genom kundens försummelse d) Fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Ecomatic genom försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Ecomatic kontroll.

## 5 Avtalsperiod & Uppsägning

- 5.1 Alla abonnemangstjänster är löpande. Om inget annat skriftligt avtalats, löper avtalet för driften av Ecomatic:s tjänster kvartalsvis på 3 månader. Om avtalet inte sägs upp, och uppsägning inte är Ecomatic tillhanda senast 30 dagar före avtalstidens utgång, förlängs avtalet automatiskt med 3 månader. Om uppsägningen görs efter ingången av en ny avtalsperiod så sker ingen återbetalning för den innevarande perioden.
- 5.2 Uppsägning av avtalet måste göras elektroniskt via uppsägningsfunktionen på "Mina Sidor" på Ecomatic:s hemsida. När Ecomatic mottar en uppsägning skickas en elektronisk bekräftelse på att Ecomatic mottagit uppsägningen. Normalt sker detta inom 48h. Det är kundens ansvar att dokumentera att uppsägningen kommit fram till Ecomatic.
- 5.3 Observera att uppsägningen endast gäller för de, i bekräftelsemaillet från Ecomatic, nämnda tjänster. En kund kan ha andra tjänster som t.ex. E-post och domäner, som då skall sägas upp separat, med samma uppsägningsprocess.
- 5.4 Ecomatic äger rätt att säga upp avtalet med 12 månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska ske skriftligt.
- 5.5 Upphör avtalet att gälla upphör också kundens rätt att använda tjänsten och Ecomatic får omedelbart stänga av kunden från tillhandahållna tjänster.

## 6 Trafikavgifter och andra tilläggstjänster

- 6.1 I Ecomatic:s abonnemang ingår olika volymer av exempelvis trafik, lagringsutrymme. Det åligger kunden att ta ansvar för att följa upp nyttjade volymer och revidera vid behov. Om kunden löpande har behov av betydande högre volym än vad som är avtalat, ska kunden komplettera sitt grundavtal med ett tilläggsavtal.
- 6.2 Ecomatic förbehåller sig rätten att justera volymerna efter faktiskt av kunden nyttjade volymer

## 7 Priser

Ecomatic förbehåller sig rätten att på årsbasis marknadsanpassa sina priser. En revidering av priserna kan maximalt justeras med 5% per år. För kunder som har abonnemang på Magento-plattformen kan det tillkomma eventuella valutajusteringar mot USD.

## 8 Betalning

Betalning sker i förskott per kvartal, halvår eller årsvis. Betalning erlägges antingen genom kontokort, eller mot faktura med 30 dagar netto. Alla priser är i regel angivna exklusive mervärdesskatt.

## 9 Utebliven betalning

Vid utebliven betalning har Ecomatic rätt att stänga Kundens tjänst 10 dagar efter det att fakturan förfallit. Material på Kundens konto hos Ecomatic lagras i 90 dagar efter stängning. Ecomatic äger rätt att ta ut betalningspåminnelser, inkassokostnader, indrivningskostnader samt därutöver dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635).

## 10 Invändning mot faktura för tjänst och drift

Eventuella invändningar mot faktura skall ske inom 8 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 Ecomatic 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.

## 11 Överlåtelse av avtal

Kunden äger ej rätt att överlåta avtal till ny part (med annat organisationsnummer), utan ett skriftligt medgivande av Ecomatic.

## 12 Ändring av villkor

Villkorsändring skall aviseras elektroniskt senast 30 dagar innan ändringen träder i kraft. Normalt sker aviseringen om ändrade avtalsvillkor på kundens administrationssida, tillsammans med andra interna nyheter från Ecomatic.

## 13 Kundens ansvar

Kunden förbinder sig att följa svensk lag, detta gäller även länkade objekt, som t.ex bilder, filmer etc. Kunden ansvarar för all information denne publicerar på sina hemsidor eller i sina kataloger. Kunden ansvarar för att tjänsten kunden tillhandahåller till sina kunder sker i enlighet med gällande lagstiftning. Kunden är förbjuden att direkt eller indirekt överföra oönskade massutskick (SPAM.). Kunden förbinder sig att inte använda Ecomatic:s system på ett sätt som negativt påverkar Ecomatic:s system eller övriga internetanvändare, exempelvis genom att starta repeterande processer i applikation med enda syfte att belasta systemet.

## 14 Ansvarsbegränsning

- 14.1 Ecomatic 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 tredje man, eller annan följdskada samt skada som icke rimligen kunnat förutses av Ecomatic. Ecomatic 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. Vid förekommande fall finns 30 dagars backup på all data. Ecomatic:s skadeståndsansvar är under alla förhållanden, inkluderat direkt skada, begränsat till högst två bas belopp.
- 14.2 Krav på skadestånd ska framställas skriftligen inom två månader efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts.

## 15 Force Majeure

Ecomatic 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, fel i externa datakommunikation, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, allmän knapphet på varor, transporter, energi eller annan liknande omständighet.

## 16 Hävningsgrunder

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

## 17 Tillämplig lag och Tvist

Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag, enligt Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande. Skiljeförfarandet skall äga rum i Malmö. Ovannämnda ska dock inte hindra Ecomatic 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. Ecomatic äger dock alltid rätt att vända sig till allmän domstol för indrivning av klar och förfallen fordran.