

AVTAL avseende ABONNEMANG av WEBBUTIK.

Version 2018-09-15

eValent Group AB är ett svenskt bolag, med registreringsnummer 556470-4731. Villkoren i detta avtal reglerar avtalsförhållandet mellan eValent Group AB (nedan kallat EG) och beställaren (nedan kallad Kunden) avseende hyra av ehandelslösning, så kallat webbutik.

1. Allmänt om avtalet

- 1.1. Avtalet omfattar hyrkostnad för licens för Nordisk eHandels alternativt open source licens för Magento inklusive drift, övervakning och support av beställd lösning.
- 1.2. Genom att göra en skriftlig eller elektronisk beställning förvärvar Kunden rätt att nyttja EG:s ehandelslösning byggt på någon av plattformarna Nordisk eHandel eller Magento. Med skriftlig beställning menas en signerad offert eller avtal. Med elektronisk beställning menas en beställning som gjorts via EG:s hemsidor, där kunden aktivt markerat att samtliga villkor godkänts.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.

2. Produkt och tjänstebeskrivning

- 2.1. EG tillhandahåller tjänster och mjukvara för webbutiker (så kallad e-handel). Tjänsten består av ett löpande abonnemang gällande licens, drift och support. En produkt kan även bestå av moduler till vald lösning. Dessa moduler kan tillhandahållas av EG 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.

3. SLA

3.1. Systemdrift

Avser drift av server där kundens hyrda e-handelslösning är installerad och driftsatt. Systemdriften per server mäts löpande av EG, dess resultat presenteras som underlag för eventuella krav från kunden på kompensation gällande nertid. EG eller underleverantör till EG, har ansvar för att åtgärda alla incidenter av driftkritisk art efter

larm med inställetid oavsett tidpunkt på dygnet. Historiska resultat presenteras på följande sida <https://www.evalent.se/driftstatus.html>.

3.2. Driftstopp

Avser om en kunds e-handelslösning (webbutik/Webshop) är nere. Med nere menas att webbutiken är onåbar eller att serverns tillgänglighet är begränsad på ett sådant sätt, att det inte går att lägga beställning i kundens webbutik. "Lägga beställning" avser i förekommande fall manuella beställningar, då beställningar som är beroende av tredjepartsprodukt, tex betalssystem, kan ligga utanför EG:s ansvarsområde.

3.3. Rapportering av störningar

Kunden ansvarar för att rapportera in incidenter till EG:s kundtjänst baserat på mottagna larm eller egna observationer. Rapportens datum och klockslag fungerar som kvitto i EG:s ticketsystem. SLA för EG:s standardtjänster utlovar 99% upptid.

3.4. Driftgaranti

Upptiden mäts och sammanställs per kvartal och per webbutik.

3.5. Prisreducering och kompensation för eventuella driftstopp.

Kunden ansvarar för att rapportera in incidenter baserat på mottagna egna larm eller egna observationer. Dessa rapporter utgör del av underlag som EG 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 kvartalskifte startar ny tidräkning.

| Öppentid | Timmar kvartal (2208h) | 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% |

Här finner du aktuell driftinformation <https://www.evalent.se/driftstatus.html>.

3.6. Säkerhetskopiering

EG ansvarar för säkerhetskopiering (backup) av kundens webbutik och inmatade data. Frekvensen för backuprutinen med Standard SLA är daglig backup. Dagliga backuper 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 med hjälp av serviceavtal eller som separat konsulttjänst.

4. EG:s åtagande

- 4.1. EG ska, på ett fackmannamässigt sätt, utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet.
- 4.2. EG:s åtagande vid underhåll av tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte överenskommits, att EG på ett fackmannamässigt sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om EG trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska EG omgående anmäla felet till produktleverantören och vidarebefordra av produktleverantören eventuellt erhållen lösning till kunden. Utöver detta har EG inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten.

5. Undantag från EG:s åtagande

- 5.1. EG: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 EG skriftliga samtycke eller genom kundens försummelse d) Fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av EG genom försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom EG kontroll.

6. Support

- 6.1. Kunden hänvisas i första hand till EG:s online manual avseende abonnerad plattform.
- 6.2. EG:s support utgår ifrån att den tjänst kunden har är enligt standard.
- 6.3. I de fall kund önskar hjälp med konfigurering, systemanpassningar, eller mer individuell handpåläggning (såsom rådgivning eller kundanpassningar) så är detta en konsulttjänst som upphandlas separat.
- 6.4. EG förbehåller sig rätten att klassificera ett ärende som ett ärende för kundtjänst kontra som en konsulttjänst.
- 6.5. En konsulttjänst är förknippat med kostnader vilket ska verifieras skriftlig, tex mail, av kunden innan arbete påbörjas.

6.6. Leverantören erbjuder support avseende handhavande av lösningen under helgfri måndag till fredag 09.00-16.00.

7. Konsulttjänster

7.1. EG kan om kunden så önskar tillhandahålla konsulttjänster.

7.2. Aktuella priser för dessa tjänster finns på EG:s hemsida (www.evalent.com).

7.3. Kund ska innan uppdrag påbörjas skriftligen, tex via mail, godkänna uppdraget.

7.4. Allmänna villkor för konsultuppdrag är en integrerad del av detta avtal och går att finna på EG:s hemsida (www.evalent.com).

7.5. Kunden kan köpa så kallat "time bucket" vilket är förskottsbetalning av 5, 10 eller 25 timmar till ett rabatterat pris. Paketpriserna finns under "Prislista för konsulttjänster" på EG:s hemsida. De gäller i 12 månader från inköpsdagen och är inte återbetalningsbara.

8. Kontaktperson

Det åligger Kunden att alltid ha en, för kontakten med EG, ansvarig kontaktperson, som har befogenhet att för Kunden fatta beslut i de frågor som avser uppdragets utförande.

9. Avtalsperiod & Uppsägning på våra abonnemangstjänster

9.1. Alla abonnemangstjänster är löpande. Om inget annat skriftligt avtalats, löper avtalet för driften av EG:s tjänster kvartalsvis på 3 månader. Om avtalet inte sägs upp, och uppsägning inte är EG 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.

9.2. Uppsägning av avtalet måste göras elektroniskt via uppsägningsfunktionen på "Mina Sidor" på EG:s hemsida När EG mottar en uppsägning så skickas en elektronisk bekräftelse på att EG mottagit uppsägningen. Normalt sker detta inom 48h. Det är kundens ansvar att dokumentera att uppsägningen kommit fram till EG.

9.3. Observera att uppsägningen endast gäller för de, i bekräftelsemaillet från EG, nämnda tjänster. En kund kan ha andra tjänster som t.ex. E-post och domäner, som då skall sägas upp separat, med samma uppsägningsprocess.

10. Trafikavgifter och andra tilläggstjänster

I EG: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.

EG förbehåller sig rätten att justera volymerna efter faktiskt av kunden nyttjade volymer

11. Priser

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

12. 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.

13. Utebliven betalning

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

14. 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 EG 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.

15. Överlåtelse av avtal

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

[Länk till överlåtelseblankett \(pdf\)](#)

16. Ändring av villkor

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

17. Avtalets upphörande

Upphör avtalet att gälla upphör också kundens rätt att använda tjänsten och EG får omedelbart stänga av kunden från tillhandahållna tjänster.

18. 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 försäljningen i webbutiken sker i enlighet med gällande lagstiftning. Kunden är förbjuden att direkt eller indirekt överföra oönskade massutskick (SPAM.). Kunden förbinder sig att inte använda EG:s system på ett sätt som negativt påverkar EG:s system eller övriga internetanvändare, exempelvis genom att starta repeterande processer i applikation med enda syfte att belasta systemet.

19. Ansvarsbegränsning

EG 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 EG. EG 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. EG:s skadeståndsansvar är under alla förhållanden, inkluderat direkt skada, begränsat till högst två bas belopp.

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

20. Force Majeure

EG 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.

21. 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.

22. 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 Handelskammars Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande. Skiljeförfarandet skall äga rum i Malmö. Ovannämnda ska dock inte hindra EG 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. EG äger dock alltid rätt att vända sig till allmän domstol för indrivning av klar och förfallen fordran.