

**ALLMÄNNA VILLKOR FÖR AVTAL AVSEENDE SUPPORT AV WEBBPLATS****1. Definitioner**

Allmänna villkoren:	Denna avtalshandling avseende <i>Allmänna villkor för avtal avseende support av webbplats</i> .
Avtalet:	Huvudavtalet, elektroniskt signerat av Parterna, de Allmänna villkoren samt övriga bilagor.
Avtalsdagen:	Den dag som Parterna elektroniskt signerat Huvudavtalet.
Backup:	Återkommande säkerhetsbackup av filer och databas enligt punkt 4.a.v Backuper sparas på en säker server för att Webbplatsen snabbt ska kunna återställas vid behov.
Befriande omständigheter:	Befriande omständigheter avser bland annat, men inte uteslutande, myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, personalavgång, sjukdom eller annan nedsättning av arbetsförmåga, dödsfall, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning, avbrott i telekommunikationer, förlust eller förstörelse av data i större omfattning eller egendom av väsentlig betydelse och/eller annan olyckshändelse av större omfattning.
Beställaren:	Kund som beställer supporttjänster enligt Avtalet.
Huvudavtal:	<i>Avtal avseende support av Webbplats</i> signerat elektroniskt av Parterna på Avtalsdagen.
Hosting:	Avser lagring och drift av en webbplats.
IT-Avtalet:	Avser <i>Avtal avseende tillhandahållande av Webbpaketslösning</i> . För det fall att Parterna på Avtalsdagen har ingått IT-Avtalet, vilket reglerar tillhandahållande av en webbpaketslösning, ingår Avtalet som en integrerad del av IT-Avtalet.
Konfidentiell Information:	Sådan information som utgör företagshemligheter för Beställaren enligt lag (2018:558) om företagshemligheter enligt punkt 9.a.
Konsulten:	Just Digital Network Sweden AB, 556978-8671.
Part:	Beställaren eller Konsulten.
Parterna:	Beställaren och Konsulten.
Premium teman och tillägg:	Avser licenskrav- och kostnader för WordPress tema- och tillägg.
Prestanda och optimering:	Analys av Webbplatsens prestanda, samt åtgärder för att optimera den. En förbättrad prestanda innebär optimerade och komprimerade bilder och kod, samt olika caching metoder. Prestanda mäts i laddnings- och renderingstider.

Problem med Tjänsten:	Sådana störningar eller brister som föranleder att Webbplatsens tillgänglighet eller funktion påverkas och som inte skäligen ska förväntas av Beställaren enligt punkterna 6.a. och 6.b.
Supporttjänsten:	Den tjänst avseende support som Beställaren har valt genom Huvudavtalet eller genom IT-Avtalet.
Tillvalstjänsten:	Tillval av tjänsten premium hosting och drift enligt punkt 2.d.
Uppdraget:	Det uppdrag som Konsulten ska utföra åt Beställaren enligt Avtalet, vilket bland annat omfattar support och löpande underhåll av Webbplatsen samt, i förekommande fall, tillhandahållande och drift av cloud-serverar.
Uptime monitoring:	Så kallad tillgänglighetsövervakning. Övervakning av Webbplatsens tillgänglighet.
Webbsida:	En webbsida på en webbplats, som har en egen unik URL. Innehåll på en webbsida utgörs bland annat av bilder, texter och länkar.
Webbplatsen:	Beställarens WordPress-webbsida som innehåller en eller flera webbsidor.
WordPress:	Publiceringsplattform för webbplatser som är uppbyggd av WordPress-systemet, plugins/tillägg, och teman.
Ärendehanteringssystem (ÄHS)	Ett Informationssystem för att stödja administration av ärenden med kontrollflöde som specificerar arbetsuppgifter, samt ett dataflöde vilket specificerar vilken data som insamlas och transporteras mellan olika arbetsuppgifter.

## 2. Bakgrund

- a. Konsulten är en webbyrå baserad i Malmö. Konsulten verksamhet omfattar design och utveckling av hemsidor och webbshoppar i WordPress och appar samt rådgivning genom analys och lead-generering. Konsulten erbjuder därjämte kunder support och hosting-lösningar samt så kallade webbpaketlösningar innefattande uppstart och löpande underhåll av webbplatser genom plattformen WordPress.
- b. Konsulten har åtagit sig att tillhandahålla Beställaren löpande underhåll och support av Beställarens WordPress-webbplats ("Webbplatsen") enligt de villkor som följer av Avtalet ("Uppdraget").
- c. I de fall då Avtalet ingår som en integrerad del av IT-Avtalet, har IT-Avtalet företräde vid motstridigheter.
- d. Under förutsättning att Beställaren har valt Tillvalstjänsten gäller, utöver de Allmänna villkoren, vad som särskilt specificeras i bilagorna *Hosting och drift*.

## 3. Uppdraget

- a. Följande tjänster innefattas i respektive supporttjänst och utgör således, baserat på den av Beställaren valda Supporttjänsten, Uppdraget.
- b. I Supporttjänst Brons, Silver, Guld och Platinum ingår;
  - i. teknisk uppdatering av WordPress-systemet, -teman och -tillägg,
  - ii. löpande säkerhet
  - iii. regelbundna backuper
  - iv. support via ÄHS
- c. I Supporttjänst Silver, Guld och Platinum ingår dessutom;
  - i. webbanalys-integration
- d. Supporttjänst Guld och Platinum omfattar därjämte;
  - i. support via telefon
  - ii. prestandakontroll och optimering
  - iii. uptime monitoring
- e. Under förutsättning att Beställaren har valt Tillvalstjänsten innefattar Uppdraget dessutom löpande underhåll av servern och vad som särskilt regleras i bilagorna *Hosting och drift*.

- f. Konsulten ska utföra Uppdraget på ett, enligt branschen, fackmannamässigt sätt.

#### 4. Uppdragets omfattning

- a. Uppdragets omfattning utgörs av följande moment.
- Löpande underhåll av Webbplatsen och, i förekommande fall servern, för att i möjligaste mån undvika att det uppstår sådana störningar eller brister som kan påverka Webbplatsens tillgänglighet eller funktion.
  - Tillhandahållande av ÄHS och, i förekommande fall, telefonsupport under arbetstid helgfria vardagar. Som arbetstid räknas 8:00 till 17:00.
  - Regelbundna kontroller av Webbplatsen för att säkerställa att Webbplatsen är synkroniserad med de senaste uppdateringarna från WordPress.
  - Löpande uppdateringar, minst en gång per månad, av WordPress senaste uppdateringar vad gäller WordPress-systemet, tillägg och teman.
  - Återkommande säkerhetsbackup av filer och databas ("Backup"). För dessa säkerhetskopior gäller fem (5) backupers behållning, vilket således innebär att de senast fem backuper sparas. Backup genomförs enligt följande;
    - En (1) gång per månad för supporttjänst Brons,
    - En (1) gång per vecka för supporttjänst Silver,
    - En (1) gång per dag för supporttjänst Guld och Platinum.
  - För supporttjänst Guld och Platinum genomförs regelbunden prestandakontroll och optimering. Konsulten har dock ingen möjlighet att påverka utomstående servrar och uppkopplingshastigheter vilket kan påverka Webbplatsens prestanda. Prestandan kan dessutom påverkas av bilder, komprimering, serverns responstid, javascript, HTML, CSS och olika typer av caching,
  - Samtliga premium WordPress tema- och tillägg som kräver licens ingår under Avtalets giltighet.
- b. Om någon av ovanstående åtgärder förväntas föranleda ett avbrott av Webbplatsens tillgänglighet som varar längre än en (1) timme ska Konsulten innan dess informera Beställaren om det planerade avbrottet. Så gäller även om det förväntade avbrottet föranleds av löpande serverdrift från Konsulten.
- c. När det uppstår problem med Webbplatsens tillgänglighet eller funktion åligger det Konsulten att åtgärda detta i enlighet med vad som framgår av punkt 6.
- d. Uppdraget innefattar support via ÄHS eller, i förekommande fall telefon, av skälig omfattning. För det fall att Beställaren återkommande begär sådan support, som till följd av omfattning eller erforderlig arbetsprestation, avviker från vad som rimligen kan förväntas av tjänsten ligger sådant arbete utanför ramen för Uppdraget. Detta gäller även om Beställaren önskar rådgivning eller utbildning avseende Webbplatsens funktion.
- e. Om Konsulten genomför arbete som inte omfattas av Uppdraget har Konsulten rätt att fakturera Beställaren för nedlagt arbete enligt punkt 8.b. Konsulten ska dock skriftligen meddela Beställaren att arbetet inte ingår i Uppdraget innan dess att arbetet påbörjas.

#### 5. Webbsidans säkerhet

- a. Det åligger Beställaren att tillse att Webbsidan är uppdaterad och säkrad vid tiden för Avtalets ingående.
- b. Om Beställaren har uppdragit Konsulten att utföra denna tjänst enligt vad som följer av Huvudavtalet eller om Avtalet ingår i IT-Avtalet, åligger detta ansvar istället Konsulten.

#### 6. Problem med Tjänsten

- a. Konsulten ska åtgärda problem med Webbplatsens tillgänglighet eller funktion om inte problemen är av sådan art att de skäligen ska förväntas av Beställaren ("Problem med Tjänsten").
- b. Under förutsättning att Beställaren har valt Tillvalstjänsten omfattar Beställarens ansvar för att åtgärda Problem med Tjänsten även driftstörningar som föranleder att Webbplatsens tillgänglighet eller funktion begränsas om störningen eller störningarna är av sådan art att de skäligen inte kan förväntas av Beställaren.
- c. Konsultens ansvar för att åtgärda Problem med Tjänsten omfattar inte problem eller störningar som utgör en obetydlig olägenhet för Beställaren.
- d. För det fall att Avtalet innefattar supporttjänst Guld eller Platinum får Konsulten, till följd av tjänsten Uptime monitoring, information om att Webbplatsen inte är tillgänglig omedelbart. Om Avtalet istället utgörs av supporttjänst Brons eller Silver åligger det Beställaren att skriftligen meddela Konsulten om att det föreligger ett problem.

- e. Vid Problem med Tjänsten garanterar Konsulten att felsökning av problemet påbörjas senast nästkommande helgfria vardag. Konsultens intention är dock att påbörja felsökning så snart som möjligt.
- f. Konsulten ska, från det att denne har fått kännedom om att det föreligger Problem med Tjänsten, inom skälig tid tillse att Webbplatsen tillgänglighet och funktion är återställd. Tidsåtgången är dock beroende av hur omfattande problemet och bakomliggande orsaker är.
- g. Problem med Tjänsten som uppkommit till följd av, från Beställarens sida, (i) oriktig användning av Webbplatsen eller tillhörande programvara, (ii) företagna ändringar av Webbplatsen som inte har godkänts av Konsulten samt (iii) användning av tredje parts servrar eller egna servrar och/eller cloud-lösningar för hosting, omfattas inte av Uppdraget.
- h. För åtgärdande av sådana problem eller störningar som framgår av punkt 6.g har Konsulten rätt att fakturera Beställaren för nedlagt arbete enligt vad som framgår av punkt 8.b.

## 7. Information och dokumentation

Beställaren ska kostnadsfritt tillhandahålla Konsulten all data och allt underlag som erfordras för Uppdragets genomförande.

## 8. Pris och betalning

- a. Beställaren ska ersätta Konsulten med en fast månadsavgift enligt vad som följer av Huvudavtalet. Beloppet är exklusive mervärdesskatt. För det fall att Supportavtal ingår i IT-Avtalet gäller istället vad som framgår av detta avtal beträffande fast månadsavgift.
- b. Konsulten är berättigad till arvode för sådant arbete som inte omfattas av Uppdraget, såsom men inte uteslutande, extraarbete i samband med Problem med Tjänsten enligt punkt 6.h samt rådgivning utöver Uppdraget. Fastställt arvode för Konsultens arbete följer av bilaga Fastställt Arvode för supporttjänst. Konsulten är därjämte berättigad till ersättning för sådana kostnader som denne har haft till följd av bud, resor, porto, fotografering, illustration, bildrättigheter, texter och materialkostnader med mera.
- c. Månadsavgiften faktureras kvartalsvis och i förskott. Ersättning för arvode och andra kostnader enligt punkt 8.b får faktureras i samband med kvartalsfaktura eller tidigare om Konsulten så önskar. Betalning ska ske senast trettio (30) dagar efter fakturadatumet. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635).
- d. Månadsavgiften och arvode enligt punkterna 8.a och 8.b får justeras med upp till fem (5) procent den 1 januari varje år. Om Konsulten avser att justera priserna ska ändrade priser meddelas Beställaren senast två (2) månader innan årsskiftet.

## 9. Sekretess och datasäkerhet

- a. Konsulten är medveten om att Konsulten i samband med Uppdragets utförande kan komma att få tillgång till sådana uppgifter som utgör företagshemligheter för Beställaren enligt lag (2018:558) om företagshemligheter. Om Konsulten får tillgång till sådan information som är att betrakta som en företagshemlighet ("Konfidentiell information") får Konsulten inte utan samtycke från Beställaren obehörigen utnyttja eller röja Konfidentiell information.
- b. Punkt 9.a gäller tills dess att Konfidentiell information blivit allmänt känd.
- c. Konsulten åtar sig att följa, av Beställare meddelade, regler för datasäkerhet och instruktioner för hantering av personuppgifter.

## 10. Konkurrens

Konsulten är oförhindrad att ta uppdrag för företag som bedriver konkurrerande verksamhet med Beställaren.

## 11. Avtalstid

- a. Avtalet gäller från och med Avtalsdagen och tillsvidare. Avtalet kan sägas upp av Part till upphörande sista dagen i månaden, med iakttagande av tre (3) månaders uppsägningstid.
- b. För det fall att Avtalet ingår i IT-Avtalet gäller istället vad som följer av detta avtal gällande avtalstid och uppsägning.
- c. Uppsägning ska vara skriftlig.

## 12. Konsultens kontraktsbrott

- a. Om Konsulten inte fullföljer sina åtaganden enligt Avtalet har Konsulten, efter skriftlig underrättelse från Beställaren ("Reklamation"), rätt att åtgärda eller avhjälpa sådana fel eller brister. Kostnader i samband med avhjälpan eller åtgärdande ska bäras av Konsulten.
- b. För det fall att Konsulten inte har kunnat fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet till följd av en omständighet som är hänförlig till Beställaren ska Beställaren ersätta Konsulten för avhjälpan enligt punkt 8.b.. Omständigheter hänförliga till Beställaren är bland annat men inte uteslutande;
  - i. oriktig användning,
  - ii. driftstörning i tjänst som Beställaren erhåller från tredje part,
  - iii. av Beställaren företagna ändringar, eller
  - iv. bristande underlag och information som tillhandahållits av Beställaren.
- c. Om inte Konsulten, inom sju (7) arbetsdagar från mottagande av en reklamation, med undantag för sådana fel eller brister som är hänförliga till punkt 12.b., har avhjälpt eller åtgärdat reklamerade fel eller brister, är Beställaren berättigad till skadestånd. Detta gäller dock inte om reklamationen avser fel eller brister som endast i obetydlig omfattning påverkar Webbplatsen funktion. För skadestånd gäller de begränsningar som följer av punkt 15.

### 13. Reklamation och preskription

- a. Beställaren är skyldig att underrätta Konsulten om fel eller brist i Uppdraget eller annat kontraktsbrott inom skälig tid från det att Beställaren har upptäckt eller borde ha upptäckt felet. Reklamation som sker inom en (1) vecka efter det att Beställaren har upptäckt felet ska alltid anses ha skett i rätt tid.
- b. Beställarens rätt att göra påföljd gällande upphör sex (6) månader efter det att Avtalet har upphört att gälla.
- c. En Reklamation ska göras skriftligen och ska innehålla detaljerade upplysningar om vilka fel eller brister som Beställaren gör gällande.
- d. För det fall Beställaren inte reklamerar fel i Uppdraget eller andra brott mot Avtalet på det sätt som föreskrivs i punkterna 13.a. - 13.c., förlorar Beställaren rätten att åberopa felet.

### 14. Befrielsegrunder

- a. Konsulten är, under tio (10) arbetsdagar befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten har sin grund i Befriande omständigheter och omständigheten förhindrar eller avsevärt försvårar fullgörandet i rätt tid därav.
- b. Om Konsulten önskar att påkalla Befriande omständigheter ska Konsulten utan oskäligt dröjsmål underrätta Beställaren om detta. Efter tio (10) dagar gäller vad som i övrigt framkommer av punkterna 12 och 15 vid kontraktsbrott.

### 15. Skadestånd och ansvarsbegränsning

- a. Konsultens skadeståndsansvar för fel i Uppdraget och/eller andra brott mot Avtalet är begränsat av vad som framgår av punkterna 15.b till 15.d.
- b. För att Konsulten ska bli skadeståndansvarig för brott mot Avtalet krävs att uppsåt eller oaktsamhet kan påvisas.
- c. Konsulten ansvarar inte för indirekta skador, såsom, men inte uteslutande, utebliven vinst, produktionsbortfall, kostnader för utrustning eller liknande kostnader eller förluster. Konsulten ansvarar inte heller för Beställarens förlust av data.
- d. Konsultens skadeståndsansvar till följd av Avtalet är begränsat till vad som motsvarar två (2) prisbasbelopp enligt vid varje tidpunkt gällande socialförsäkringsbalk (2010:110).
- e. Beror Avtalsbrottet på någon som Konsulten har anlitat för att helt eller delvis utföra Uppdraget, är Konsulten fri från ersättningskyldighet endast om också den som Konsulten har anlitat skulle vara fri enligt punkterna 15.b till 15.d.

### 16. Beställarens kontraktsbrott

- a. Om Beställaren bryter mot bestämmelse i Avtalet har Konsulten rätt till skadestånd för sådan skada som Konsulten har åsamkats med anledning av kontraktsbrottet. Beställarens skadeståndsansvar är dock begränsat till vad som motsvarar två (2) prisbasbelopp enligt vid varje tidpunkt gällande socialförsäkringsbalk (2010:110).
- b. Vid väsentligt kontraktsbrott från Beställarens sida har Konsulten dessutom rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.
- c. För det fall att Beställaren inte har betalat en faktura som Konsulten har tillsänt denne, senast trettio (30) dagar från fakturans förfallodag, utgör detta alltid ett väsentligt kontraktsbrott.

### **17. Avtalets upphörande**

- a. Om Avtalet upphör att gälla mellan Parterna, är Konsulten skyldig att, på begäran av Beställaren, överlämna all information och dokumentation som Konsulten har fått tillgång till av Beställaren.
- b. Vid Avtalstidens utgång upphör samtliga licenser för premium WordPress-tillägg och -teman som Konsulten har tecknat för Webbplatsen med anledning av Avtalet.

### **18. Fullständig reglering**

Avtalet utgör Parternas fullständiga överenskommelse avseende Uppdraget. Avtalet gäller framför eventuella avsiktsförklaringar, muntliga överenskommelser, och sidoöverenskommelser mellan Parterna.

### **19. Ändringar och tillägg**

Ändring i och/eller tillägg till Avtalet ska, för att vara giltig, vara skriftlig och undertecknad av Parterna.

### **20. Rättsordning**

- a. Avtalet är underkastat svensk rätt.
- b. Vid tillämpning av svensk rätt ska bortses från internationellt privat- och processrättsliga regler och principer.

### **21. Tvistelösning**

- a. Tvist mellan Parterna med anledning av Avtalet, ska avgöras av svensk allmän domstol.
- b. Första instans ska vara Malmö tingsrätt.