Avtalsvillkor

Dessa allmänna avtalsvillkor utgör en integrerad och bindande del av alla affärsrelationer mellan Broadview AB och kunden. Villkoren gäller för samtliga leveranser, tjänster och åtaganden som Broadview AB tillhandahåller, oavsett om ett separat avtal upprättats eller ej. Eventuella avvikelser eller kompletterande villkor gäller endast om de uttryckligen har avtalats skriftligen mellan Broadview AB och kunden.

1. **Allmänt**
    1. Dessa villkor (avtalet) reglerar förhållandet mellan Broadview AB, org. nr 556589-5199, (”BV”) och dess kunder avseende molntjänster (”Molntjänst”).
    2. Kund kan vara myndig fysisk eller juridisk person. Kund får inte upplåta eller sälja delar av Molntjänsten till ytterligare part. Kund kan delegera drift och uppdateringar av webbsidor etc. till annan fysisk eller juridisk person, detta begränsar dock inte Kundens ansvar enligt detta avtal

2. **Avtalad molntjänst**
    1. Valda Molntjänster specificeras på fakturan.
    2. BV tillhandahåller fri support på de tjänster som ingår i Molntjänsterna via e-post, telefon och information på BVs hemsidor. Support av karaktären ”change” (förändringar) samt support med inställningar eller felsökning på kundens egna IT-utrustning m.m. är inte kostnadsfria och måste kostnads godkännas i en ljudinspelning till Servicedesk innan arbetet kan påbörjas.
    3. Felavhjälpning sker under normal kontorstid och inom skälig tid som i detta fall är 48 timmar om inte felavhjälpningen hindras av omständigheter utanför BVs kontroll.
    4. Fel som beror på BV ska avhjälpas enligt punkt 2.2 utan kostnad för kunden. Om det visar sig att felet beror på kunden, är kunden skyldig att ersätta BV för utfört arbete och övriga kostnader enligt BVs prislista.
    5. Molntjänster är beroende av internetaccess och kunden är införstådd att tillfälliga avbrott, DDos attacker och fördröjningar på internet inte utgör fel i avtalad tjänst.

3. **Avtalstid**
    1. Avtalet och de tjänster som avtalats anses påbörjas när dessa avtalsvillkor godkänts. Avtalet löper tillsvidare med tre (3) månader uppsägningstid, om inte annat avtalat. Om kundens tjänst har tagits i bruk och/eller första fakturan från BV reglerats anses detta avtal som godkänt även om avtalet inte signerats. I detta fall är fakturadatum på första fakturan årsdagen för tjänsten.
    2. Kund har rätt att frånträda avtalet (Ångerfrist) genom att meddela BV om detta inom 14 dagar från det att avtalet påbörjas, detta i enlighet med Distans- och hemförsäljningslagen. Rätt till frånträde av avtalet enligt denna princip innefattar även juridiska personer.
    3. Gällande beställning av domäner, certifikat, licenser, Microsoft 365 licenser eller mjukvaror som har bindningstid på mer än 3 månader, så anses tjänsten ha påbörjats med kundens samtycke, i samband med att beställning för tjänsten erläggs. Ångerfristen gäller inte dessa tjänster. Avtalstiden är alltid minst ett år från och med beställning av tjänsten.
    4. Uppsägning enligt punkt 3.1 kan ske skriftligen eller via e-post. Vid uppsägning ska Kund identifiera sig med kundnummer. Efter en uppsägning sparas eventuella filer som lagrats genom tjänsten hos BV ytterligare 2 veckor.

5. Avtalet kan av BV sägas upp om Kund bryter mot de villkor som framgår av detta avtal. Denna uppsägning skall ske skriftligen och det ska tydligt framgå när avtalsuppsägningen träder i kraft.

4. Avgifter

1. Avgifter för Molntjänsten utgår i form av förskottsbetalning mot faktura. Betalnings- villkoret är 14 dagar netto och betalning sker via Bankgiro eller direkt banköverföring. Alla priser är exkl moms.
2. Om kunden är i dröjsmål med betalning har BV rätt till dröjsmålsränta enligt paragraf 6 i räntelagen (1975:635) BV har även rätt att påföra påminnelseavgift samt ersättning för ev. kostnader till inkassobolag och kronofogden. Om betalning för en ny avtalsperiod uteblir stängs Molntjänsten ner efter 2 veckor och BV har rätt att radera all data efter 4 veckor. Påminnelse skickas ut till Kund via e-post eller brev till den adress som Kund angivit innan Molntjänst avslutas. Eventuella licenser, certifikat och domäner förlängs inte.
3. Kund skall snarast meddela BV om faktura anses felaktig. Har Kund i tid invänt mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, skall BV medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet.
4. Avgiftsändring meddelas skriftligen och kan endast träda i kraft i samband med ny avtalsperiod.
5. Tillfälliga kampanjpriser påverkar inte pågående avtal.

5. Överlåtelser

1. Kund får överlåta Molntjänsten till annan part efter BVs medgivande. Överlåtelse och medgivande sker skriftligen och träder i kraft från det datum BV har medgivit överlåtelsen. Frånträdande Kund är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelsetidpunkten. Tillträdande Kund är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommit före överlåtelsetidpunkten.
2. BV får överlåta Molntjänsten till annat företag som övertar de rättigheter och skyldigheter som BV har gentemot Kunden.
3. BV äger rätt att för informativa ändamål likväl för statistik och reklamändamål använda kunduppgifter. Uppgifter kan ven användas av närstående bolag nom koncernen. Kunden kan när som helst återkalla detta samtycke genom att kontakta BV Servicedesk på 0612-701805

6. BVs ansvar

1. BV utövar ingen kontroll över information som hanteras inom Molntjänsten och BV är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av medvetet eller omedvetet agerande från Kund. BV ansvarar inte för skada som uppstått till följd av virus, Denial_of_Service attacker eller obehörigt intrång eller påverkan av BVs servrar.
2. BV ansvarar endast för skador som orsakats genom grov eller medveten försummelse av BV eller anlitad underleverantör. BVs skadestånds- skyldighet är begränsad till direkta förluster till ett sammanlagt värde motsvarande avgiften för Molntjänst under gällande avtalsperiod. Ersättning utgår inte för indirekt skada, såsom minskad produktion eller omsättning för Kund eller Kunds kunder.
3. Krav på skadestånd ska framföras skriftligen till BV och inkomma inom skälig tid efter det att Kund märkt eller bort märka grunden för kravet.
4. Avseende fjärrbackup/onlinebackup -tjänster så ansvarar BV för:

- Att backup tas på data som är åtkomligt via fastslagen kommunikationsväg
- Att data som inkommer till våra servrar sparas och dupliceras på ett enligt branschen vedertaget sätt.
- Att skicka rapportmail till, av kunden utpekad e-postadress, enligt överenskommelse vid uppstart av tjänst.
- Att om ingen lyckad backup utförts under en 14 dagars period så kommer BV meddela utpekad kontaktperson hos kunden att åtgärder måste sättas in på kundens sida.

7. Kunds ansvar

1. Kund ansvarar för att information som hanteras av Molntjänster som är publika så som hemsidor m.m. inte gör intrång i tredje parts rättigheter eller på annat sätt bryter mot svensk lagstiftning.
2. Kund ansvarar för att skyndsamt agera om BV uppmanar kund att ta bort information inom Molntjänsten som inte är acceptabelt bruk. BV förbehåller sig rätten att fritt pröva om information som hanteras inom Molntjänsten är acceptabelt.
3. BV har rätt att kontrollera information som hanteras inom Molntjänsten i samband med felsökning eller om det föreligger misstankar om brott mot dessa villkor. BV har även rätt att med omedelbar verkan ta bort eller flytta information som hanteras inom Molntjänsten om denna information orsakar skada för BVs kunder, servrar eller nätverk.
4. Avseende fjärrbackup/onlinebackup -tjänster så ansvarar kund för:

   - Att utse en eller flera kataloger vid installation av tjänsten som automatisk säkerhetskopieras varje dag när datorn har en aktiv internetuppkoppling.
   - Att meddela vilken mailadress man vill få rapportmail till.
   - Vilken data och hur stor datamängd som hamnar i katalogen och att utpekad backupdata finns tillgängligt och att den inte är låst av system eller program.
   - Att backupklienten är aktiv
   - Att läsa och kontrollera rapportmailen och till supporten rapportera eventuella avvikelser

8. Sekretess

1. **Definition av Konfidentiell Information**
   Konfidentiell information innefattar all information, oavsett form, som erhålls från IT-tjänster levererade av BV till Kund, samt all övrig information som BV:s anställda kommer i kontakt med under utförandet av tjänster för Kund.

2. **Icke-Konfidentiell Information**
   Information som redan är allmänt känd eller som parterna kände till före detta avtals ingående betraktas inte som konfidentiell.

3. **Skydd av Konfidentiell Information**
   All konfidentiell information ska hållas hemlig. BV säkerställer att alla anställda förstår att tystnadsplikten gäller under och efter anställningen. Detta inkluderar att inte:

YRKESVÄGEN 4 872 34 KRAMFORS
+46(0)612 70 18 05
INFO@BROADVIEW.SE - WWW.BROADVIEW.SE

- Avslöja någon information som kan anses vara företagshemligheter eller som berör Kundens verksamhet, prissättning, produkter, utvecklingsarbeten, affärsangelägenheter.
- Använda information för egen eller annans räkning som uppkommer genom arbetet eller söka information som inte behövs för utförandet av arbetsuppgifterna.

4. **Återlämnande och Radering av Information**
   Vid anställningens slut ska all information och alla handlingar som rör Kunden återlämnas. Vid upphörande av parternas samarbete ska all lagrad information i system som hanteras av BV antingen återlämnas till Kunden eller destrueras.

5. **Undantag från Sekretess**
   Konfidentiell information får avslöjas om en avtalspart så tillåter eller vid lagkrav från behörig myndighet.
   Denna sekretessklausul syftar till att skydda båda parternas affärsintressen och integritet genom hela avtalets löptid och efter dess upphörande.

9. Tillgänglighet & SLA

a. Tjänsterna som tillhandahålls under detta Avtal tillhandhålls med 99,99% tillgänglighet kvartalsmässigt, undantaget planerat underhåll, akut underhåll samt andra undantag nämnda under punkt 9.b. BV erbjuder 24/7 övervakning med tillhörande åtgärd. Serviceärendet måste initieras via servicedesk enligt anvisning. Tid till att felsökning ska påbörjas får vara högst 2 timmar och tid till åtgärd högst 8 timmar kontorstid under förutsättning att felet ligger i BVs IT-miljö.
b. **Nertid** är den tid som BV inte kan tillhandahålla tjänsten. Ner tid inkluderar inte fel i kundens driftmiljö, nätverk, routing eller internetanslutning. Nertid inkluderar ej heller planerat underhåll eller internet attacker som tex. Ddos eller liknande. Nertid beräknas som tiden från det att kunden rapporterat felet till dess att tjänsten åter är tillgänglig.
c. **Kontorstid** Kl 08:00 – 17:00 Helgfria vardagar.
   Om dag för helgdag inträffar på en vardag gäller kl 08:00 – 12:00

10. Övrigt

a. BV behandlar personuppgifter i enlighet med Personuppgiftslagen. För att värna om personlig integritet lämnas personuppgifter inte ut till extern part. Undantag till detta görs om Kund har brutit mot villkoren i detta avtal eller om myndighet begär detta med stöd i svensk lagstiftning. Som personuppgiftsbiträde hanterar BV personuppgifter i enlighet med instruktioner från Kund. BV vidtar lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter.
b. Respektive part i detta avtal ska befrias från skadestånd och andra påföljder om fullgörelse av avtalet hindras eller försvåras av omständigheter som part inte kunnat råda över, såsom krig, myndighetsingripande, inbrott, beslag, restriktioner, arbetskonflikt, olyckshändelser, ogynnsamma transport- eller väderleksförhållanden, uteblivna tillstånd, inskränkningar i energitillförseln eller uteblivna leveranser från underleverantör som part skäligen inte kunnat förutse vid tiden för avtalets slutande och vars följder part inte har kunnat undvika eller övervinna. Har avtalets fullgörande till väsentlig del förhindrats under längre tid än en månad på grund av omständighet som angivits ovan har vardera part rätt att utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda avtalet.

c. BV förbehåller sig rätten att löpande uppdatera och ändra dessa avtalsvillkor. Ändringar träder i kraft 30 dagar efter att de publicerats på BVs webbplats, om inget annat uttryckligen anges. Länk till de aktuella villkoren finns alltid tillgänglig i BVs korrespondens, såsom i fakturor och e-posts signaturer. BV informerar kunder via e-post om avtalsuppdateringar senast 30 dagar innan de nya villkoren börjar gälla.
d. BV har rätt att från och med nytt kalenderår en gång per år ändra samtliga avgifte r i överensstämmelse med förändringen enligt Arbetskostnadsindex (AKI).
e. Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal skall avgöras i svensk domstol enligt svensk rätt.

11. Kontaktvägar

E-post	Support	ticket@broadview.se
	Registry	registry@broadview.se
	Admin	ekonomi@broadviewab.se
	Sälj/avtal	sales@broadviewab.se
	ciso	ciso@broadvewab.se
	Hemsida	http://www.broadview.se
Telefon	Servicedesk	0612-701805
	Utökad SLA	Kontakta sälj för mer information
Öppettider	Servicedesk	08:00 – 20:00 alla dagar