

Allmänna villkor tjänster avseende Datea Services



§1 Allmänt

1.1 Dessa villkor reglerar förhållandet mellan kunden ("Kund") och Datea AB (org. nr 556646-3302), nedan kallad ("Datea") gällande tjänsten ("Tjänsten").

1.2 Kunden kan vara en myndig fysisk person eller en juridisk person. Avtalet mellan parterna kan ej utsträckas av Kunden till ytterligare part.

1.3 Tjänsten innebär att Kunden använder sig av tjänster erbjudna via Datea. Det är kundens skyldighet att ta del av den information som ges tillsammans med den tjänsten.

§ 2 Abonnemang

2.1 Datea äger rätten att neka Kund att beställa abonnemang om Datea anser Kunden ha en för svag ekonomi baseras på kreditupplysning eller Kunds tidigare förehavanden hos Datea.

§ 3 Avtals- & bindningstid

3.1 Avtals- & bindningstid finns ej om inget annat avtalats.

§ 4 Betalningsvillkor

4.1 Betalning görs månadsvis, kvartalsvis eller enligt annat önskemål från Kund i förskott och betalningsvillkoret är tjugo (20) dagar netto. Om betalning ej gjorts senast inom tjugo (21) dagar från mottagande av skriftlig påminnelse har Datea rätt att överlåta fordringen för in-drivning till annan part, samt omgående stänga ned Tjänsten. Om upprepade förseningar med betalning sker, eller om försenad betalning sätts i system, har Datea rätt att omgående stänga ned Tjänsten. Påminnelseavgift debiteras med 450 kr.

§ 5 Uppsägningstid

5.1 Uppsägning görs lämpligast innan påföljande faktureringsperiods början.

5.2 Part har rätt att säga upp avtalad Tjänst med omgående verkan om den andra parten har brutit mot någon av punkterna i detta avtal eller tilläggsavtal eller om andra orsaker finns, och inte vidtagit åtgärder inom tjugo (21) dagar från mottagande av skriftlig erinran, med omedelbar verkan.

Datea

It-proffs@datea.se | www.datea.se

020-10 30 30

Allmänna villkor tjänster avseende Datea Services



5.3 Vid eventuell uppsägning av Kunden ska Datea återbetala Kunden eventuella förutbetalda avgifter som täcker återstoden av tidsperioden efter uppsägningstidpunkten.

5.4 Uppsägning ska inte befria Kunden från skyldigheten att betala serviceavgifter eller avgifter som uppkommit före uppsägningstidpunkten.

5.5 Uppsägning ska inte befria Datea från skyldigheten att leverera tjänsten till Kunden i enlighet med detta Avtal under hela uppsägningstiden. Datea ska även bistå med professionell support och komplett dataöverlämning utan fördröjning till Kunden vid ett eventuellt byte till annan leverantör än Datea.

5.6 När sista datum för tjänsten passerat efter uppsägning är det inte längre möjligt att komma åt eller ladda hem data som lagrats via tjänst hos Datea. Kund ansvarar för att ladda hem allt Kund vill spara innan dess.

5.7 Uppsägning eller upphörande av Tjänst oavsett anledning får inte påverka någon bestämmelse som krävs eller är avsedd att gälla efter uppsägning eller upphörande (t.ex. Sekretess, Garantier och Immateriella Rättigheter) och dessa bestämmelser ska förbli fullt giltiga och gällande tills de är fullföljda eller genom att de naturligt upphör att gälla.

§ 6 Avgifter för tjänster

6.1 Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen, med 2,00% per månad från förfallodagen och tills dess att betalning fullgjorts.

6.2 Invändningar mot faktura skall göras skriftligen inom tio (10) dagar från det att Kunden mottagit fakturan. Har Kunden i tid invänt mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, skall Datea medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som kontohavaren är skyldig att betala.

6.3 Datea AB har rätt att när som helst justera priser vid eventuella förändringar i regelverk, skatter, avgifter eller liknande omständigheter utanför Dateas kontroll. Priser för tjänster justeras årligen och följer faktorprisindex K21 samt licens-, komponent- & drifts-priser. Om Datea AB inte har gjort några prisjusteringar under ett kalenderår justeras priserna det följande året som om prisjusteringarna hade gjorts det föregående året.

Allmänna villkor tjänster avseende Datea Services



6.4 För pappersfaktura skickad via post tas en fakturaavgift ut på 49 kr. För faktura skickad via e-post tas ingen extra avgift.

§ 7 Överlåtelse av tjänster

7.1 Kunden får överlåta Tjänsten till en annan part efter Dateas medgivande. Den tillträdande Kunden är inte betalningskyldig för förpliktelser som uppkommit innan överlåtelsepunkten.

§ 8 Dateas åtagande

8.1 Datea arbetar med proaktiv övervakning med målet att upptäcka och åtgärda problem innan de påverkar driften.

8.2 Datea mäter och registrerar kontinuerligt hur de olika komponenterna i systemet arbetar. Med hjälp av den informationen kan Datea hjälpa till vid felsökning av prestandaproblem. Datea kan också se trender i utnyttjandet och agera rådgivare när det gäller behov av systemresurser och optimeringsåtgärder.

8.3 Datea garanterar god tillgänglighet, vilket innebär att Datea säkerställer utefter sin absoluta bästa förmåga att Kundens Tjänster fungerar som de är avsedda att fungera. Från detta exkluderas tid då systemen varit otillgängliga på grund av orsaker som ligger utanför Dateas kontroll (force majeure eller problem orsakade av Kundens tredje part) samt tid för planerat systemunderhåll. Störningar som är orsakade av att kunden valt en tjänst där prestanda är för svag räknas ej som driftstörning. Datea är ansvariga att säkerställa att systemen ska vara tillgängliga då de helt eller delvis på något sätt hanteras eller styrs av tredje part eller underleverantörer anlitade av Datea. Planerat systemunderhåll som klassas som "Major", vilket innebär att Kunden kan komma att märka av underhållet, ska i god tid meddelas till Kunden för att de i minsta möjliga mån ska påverka kundens verksamhet.

8.4 Datea påbörjar arbete med felanmälningar så snabbt som möjligt vid alla tillfällen. Larm eskalerar automatisk till Dateas personal under de veckodagar och tider som ingår i kundens tjänst. Vid eskalerat larm påbörjas felsökning enligt SLA valt av Kund.

8.5 Datea utövar ingen kontroll över information eller material som finns på Kundens lagringsutrymme och Datea är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av Kundens agerande eller brister i Kundens applikationer. Datea är inte heller skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med intrång i Kundens tjänst.



Allmänna villkor tjänster avseende Datea Services



8.6 Datea hanterar all information om Kunder som konfidentiell information för att värna om Kundens integritet. Dock kan Datea via domstolsföreläggande eller uppmaning från polis eller annan myndighet åläggas att lämna ut uppgifter om Kunden.

8.7 Datea och Dateas personal tillämpar tystnadsplikt angående det innehåll på tjänster Kunden använder.

8.8 En Part är ansvarig för och ska med de begränsningar som anges i detta Avtal kompensera den andra Parten för alla skador och förluster som en Part genom vårdslöshet eller uppsåtlig vållat motparten under detta Avtal. Partens ansvar att betala skadestånd begränsas till det aggregerade fakturerade värdet, dock begränsat till maximalt 10 (tio) prisbasbelopp. Ansvaret omfattar inte ersättning för indirekt skada eller förlust, inkluderande men inte begränsat till utebliven vinst, förlust till följd av minskning eller bortfall av omsättning eller produktion, eller liknande förlust.

8.9 Datea är skyldig att enligt bestämmelserna i detta underlag och med den skyndsamhet omständigheterna kräver på egen bekostnad avhjälpa fel i Tjänsten som består i att Tjänsten inte är tillgänglig.

8.10 Datea förbinder sig att följa svensk lag, internationella lagar och förordningar. Datea ansvarar fullt för allt handlande denne utför i egenskap av leverantör till Kunden.

§ 9 Kundens ansvar

9.1 Applikationen ska vara byggd enligt god standard för att Datea ska kunna erbjuda stabil, säker drift samt möjligheter till prestandaoptimering.

9.2 Kunden förbinder sig att följa svensk och sitt lands lag. Kunden ansvarar fullt för allt handlande denne utför via sina Tjänster.

9.3 Kunden ansvarar för skador som uppkommer om Kunden drabbas av hackning eller DOS-attacker (Denial Of Service). I det fall att Kund medvetet eller omedvetet utsätter Dateas IP-nät, system, eller övriga Kunder för risker, hög belastning eller liknande äger Datea rätten att direkt stänga av Kundens Tjänst och i efterhand meddela Kunden.

9.4 Kund som skickar ut spam eller gör större utskick än vad Datea anser vara normalt kan komma att stängas av omgående.



Allmänna villkor tjänster avseende Datea Services



9.5 Kundens Tjänst för endast nyttjas av ett (1) företag eller en privatperson. Kunden har dock rätt att sälja tjänster eller produkter via sin Tjänst till andra företag eller privatpersoner.

9.6 Datea tar daglig backup av kundens data om denna Tjänst valts till av Kunden. Det är kundens ansvar att följa de direktiv som Datea ger angående placering av data. Testservrar säkerhetskopieras inte.

§ 10 GDPR

10.1 Datea förbinder att som Personuppgiftsbiträde uppfylla de krav som ställs på ett Personuppgiftsbiträde enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) och EU:s dataskyddsdirektiv. Det innefattar bland annat "Artikel 28 Personuppgiftsbiträden" och punkt 3a – 3h.

10.2 I de fall Personuppgiftsansvarig uppfyller kraven för "Artikel 30 Register över behandling" skall register över personuppgiftskategorier meddelas Personuppgiftsbiträdet så det uppfyller kravet enligt Artikel 30-2.

10.3 Datea använder sig i vissa fall av extern datorkapacitet, dock endast inom Sverige.

10.4 I egenskap av Personuppgiftsansvarig lagrar Datea information om kunder i syfte att snabbt kunna etablera kontakt vid problem eller allmänna frågor. Uppgifter som lagras är namn, telefon och epost. Information ges aldrig ut till tredje part.

10.5 Kommunikation med kunder lagras i ett ärendehanteringssystem. Historik sparas för att kunna följa upp beställningar och förändringar.

10.6 Senast 60 (sextio) dagar efter avtalets utgång skall alla personuppgiftsrelaterade data raderas av Datea.

§ 11 Backup, säkerhetskopiering och övervakning

11.1 Om kund valt tjänsten backup gör Datea dagliga säkerhetskopior av data på servern och lägger datat på två geografiskt skilda platser. Hur länge data sparas beror på Kundens önskemål. Testservrar säkerhetskopieras ej.

11.2 Datea övervakar trafik och applikationer noggrant för att, i möjligaste mån, kunna upptäcka fel preventivt. Data och statistik lagras för att historiskt kunna felsöka eller hitta specifika händelser.



Allmänna villkor tjänster avseende Datea Services



§ 12 Driftstörningar

12.1 Vid omfattande driftstörningar har Kunden rätt att begära kompensation i enlighet med §8.8 ovan. Som omfattande driftstörningar räknas ihållande eller omfattande avbrott enligt §8.3 ovan under en period om trettio (30 dagar). Begäran om kompensation skall inkomma högst fjorton (14) dagar efter avbrottet är helt åtgärdat. Planerade avbrott räknas inte som driftstörning.

§ 13 Policy

13.3 Datea arbetar utefter en miljöpolicy och strävar efter att förbättra och påverka.

13.4 Datea har en jämställdhetspolicy, jämställdhetsplan och en diskrimineringspolicy för personal.

§ 14 Sekretess

14.1 Datea tillämpar gällande sekretesslagar för Kunduppgifter och annan information gällande Kund till tredje part.

§ 15 Ändring av villkor

15.1 Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Ändring i dessa villkor meddelas Kunden minst en (1) månad innan de träder i kraft. Datea äger rätten att meddela nya villkor via Kundens angivna e-postkontakt eller annat sätt som Datea finner lämpligt.

§ 16 Övrigt

16.1 Genom att Kunden accepterar avtalsvillkoren godtar Kunden att motta information om drift från Datea via e- post.

§ 17 Force majeure

17.1 Datea skall vara befriad från skadestånd och andra påföljder om Dateas åtaganden förhindras eller väsentligt försvåras av omständighet vilken Datea ej har möjlighet att kunnat styra över eller förutse, såsom arbetskonflikt, åsknedslag, eldsvåda, atmosfäriska störningar, lagbud, myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk eller liknande omständighet.

Allmänna villkor tjänster avseende Datea Services



§ 18 Tvist

18.1 Tvist i anledning av eller i samband med detta angående tillkomst, tolkning eller tillämpning av detta avtal och dess innehåll, eller andra förhållanden mellan Datea och Kunden, och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom medling enligt Regler för Stockholms Handelskammars Medlingsinstitut ("Medlingsreglerna"), om inte någon av Parterna när tvist uppkommit motsätter sig detta. Om någon Part motsätter sig medling, om medlingen avbryts eller om medling inte leder till att tvisten löses inom den tid som anges i Medlingsreglerna ska tvist i anledning av detta Avtal i stället slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts regler för förenklat förfarande. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm. All information som kommer till Parternas kännedom under och även i samband med skiljeförfarandet inklusive innehållet i beslutet omfattas av sekretess, i enlighet med §14 ovan. Utan att det påverkar rätten till upphävande enligt §5 ovan, ska Datea inte dra tillbaka, fördröja eller begränsa någon del av sina åtaganden enligt Avtalet på grund av eller med hänvisning till någon tvist.