

VILLKOR FÖR TJÄNSTEN

– WEBBSERVICEABONNEMANG

1. Allmänt om webbserviceabonnemang

Dessa villkor beskriver och reglerar de tjänster som ingår i det Serviceabonnemang som beskrivs i Avtalet.

1.1 Syfte

Serviceabonnemanget är avsett att ge Kunden tillgång till löpande underhåll av ett Serviceobjektet för en fast avgift, samt stöd och support kring detta objekt.

1.2 Serviceobjekt

Avtalet gäller endast för det Serviceobjekt som anges i Tjänstebeskrivningen och kan inte nyttjas av Kunden för andra objekt.

Om Kunden, eller av Kunden anlita tredje part, utför ändringar på Serviceobjektet utan att rådgöra med och få godkännande av Profundis, kan Profundis inte garantera den service som fastslås utav Avtalet.

2. Servicetimmor

Tid för arbete (löpande underhåll och support) som utförs å Kundens vägnar får inte överskrida det antal timmar per månad och/eller år som anges i Avtalet. Tiden räknas per påbörjad kvart.

Arbete som överskrider endera gräns, eller som ligger utanför avtalets åtaganden, faktureras löpande månadsvis i efterskott enligt den avgift som specificeras i Tjänstebeskrivningen. Vid fakturering rundas den totala tiden upp till hel timma.

3. Löpande underhåll

3.1 Tjänstens omfattning

Löpande underhåll avser allt arbete som utförs på Serviceobjektet, som exempelvis lägga in nytt material, göra korrigeringar, uppdatera information, nybyggnad o s v, samt förberedande arbete och diskussioner inför sådant.

Om inte annat avtalats skall Profundis utföra begärda arbeten inom 3 (tre) arbetsdagar, förutsatt att nödvändigt material och instruktioner är tillräckliga, samt att Kunden inte har överutnyttjat det fastställda antalet Servicetimmor för månaden och/eller året.

Vid arbeten som kan kategoriseras som nytutveckling har Profundis rätt att bestämma när det skall utföras, men inom 1 (en) månad efter det att eventuellt föreliggande problem har rättits ut eller vad som kan anses skäligt beroende på arbetets natur.

3.2 Material

Material för arbeten skall levereras per post eller elektroniskt. Om Kunden vill återfå material som inskickats sker detta mot en avgift.

3.3 Etisk policy

Profundis äger rätt att neka utförandet av arbete som anses olämpligt. Olämplig anses information vara som används i kriminellt syfte, är pornografisk, är kränkande mot enskild person eller på annat sätt kan anses vara oetisk.

Profundis har ensam beslutanderätt över om överträdelse har ägt rum eller ej.

4. Support

Om support ingår i Avtalet äger Kunden rätt till hjälp med programvaror och system som tillhandahållits av Profundis eller som används för underhåll av Serviceobjektet eller som Profundis genom Avtalet uttryckligen åtagit sig att ge support för.

Om inte annat avtalats så tillhandahålls support under Profundis kontorstid, exklusive semesterdagar och hos Profundis arbetsfria dagar.

4.1 E-post

E-postsupport medger Kunden rätt att erhålla support via e-post. För garanterad support skall Kundens frågor skickas till för ändamålet angiven e-postadress och inkludera sitt avtals-/abonnemangsnummer.

4.2 Telefon

Telefonsupport medger Kunden rätt att erhålla support telefonledes. För garanterad support skall Kundens använda till för ändamålet angivet telefonnummer och vid förfrågan kunna uppge sitt avtals-/abonnemangsnummer.

4.3 Policy

Det anstår Kunden att upprätthålla god ton och följa Profundis anvisningar. Om så inte sker kan Kunden förlora sin rätt till support.

5. Webbmasterrull

Tjänsterna som beskrivs i Avtalet är i grunden passiva, i den mening att Profundis som regel endast utför arbete på Kundens initiativ. Webbmasterrullen beskriver i vilken utsträckning Profundis tar en aktiv roll i det löpande underhållet av Serviceobjektet.

5.1 Standardnivå 1

I denna nivå åtager sig Profundis att hålla Serviceobjektet under uppsikt, och åtgärda eller meddela Kunden om problem som upptäcks.

5.2 Standardnivå 2

Förutom de bastjänster som beskrivs ovan i Standardnivå 1, tar Profundis ett aktivt ansvar för att Serviceobjektet, i den mån möjlighet finnes, lever upp till de mål Kunden har satt upp.