



Supportavtal för webbplatser

Parter

Detta avtal upprättades mellan nedan parter 20xx-xx-xx och gäller från det datum då det är undertecknat av båda parter.

Kund

Företag:

Namn:

Organisationsnummer:

Address:

Epost:

Nedan omnämnd som "ni", "er", "era".

Accodeing to you

Företag: Accodeing to you KB

Namn: Hannes Elvemyr

Organisationsnummer: 969786-4776

Address: Box 1291, 116 74 Stockholm

Epost: info@accodeing.com

Nedan omnämnd som "Accodeing to you", "vi", "vår", "våra".

Webbplats

Namn på webbplats:

Kort beskrivning:

Nedan omnämnd som "er webbplats" och "webbplatsen".

Förebyggande arbete

Vi arbetar förebyggande med att förhindra fel och hålla våra kunders webbplatser uppdaterade. Genom att löpande hålla alla webbplatser uppdaterade så minskar vi risken att någon av våra kunder skapar ett säkerhetsproblem för andra. Det minskar också kostnaderna med underhåll över tid eftersom man inte samlar på sig uppdateringar eller arbetar med gammal kod.

Säkerhetsuppdateringar

Säkerhetsuppdateringar av ramverk, bibliotek och Docker-avbilder som webbplatsen använder.

Detta gäller endast kod som webbplatsen är direkt beroende av, till exempel plugins i WordPress eller ett JavaScript-bibliotek för bildgallerier.

Normalt handlar detta om att vi håller reda på när säkerhetsuppdateringar kommer ut och uppdaterar er webbplats med dessa i rimlig tid.

Ibland kan uppdateringarna vara så omfattande att det kräver att man ändrar i webbplatsens kod för att de ska kunna genomföras. Sådana ändringar ingår inte i denna tjänst utan hamnar som supportärenden. Uppdateringar av detta slag är sällsynta och behöver planeras in separat, till exempel genom att utnyttja supporttimmar.

Automatisk felrapportering

Vi har automatisk felrapportering från er webbplats vilket innebär att vi snabbt blir uppmärksammade på störningar eller ovanligt långsamma anrop. Observera att det kan finnas fel på er webbplats som våra verktyg inte kan upptäcka automatiskt.

Kopplingar till tredjepartsleverantörer

Vi håller oss uppdaterade på eventuella kopplingar till andra system som er webbplats använder, till exempel för inloggning med BankID. Vi prenumererar - om en sådan kanal finns - på driftinformation från leverantörerna och kommunicerar viktig information vidare till er.

Om ändringar sker i leverantörernas tjänster som kommer att påverka er så skapar vi supportärenden av det som vi sedan planerar in tillsammans. Det kan också hända att leverantörer gör ändringar utan ledtid - oftast för att stänga säkerhetshål - som påverkar er webbplats. I de fallen kommer vi att höra av oss till er omgående för en diskussion om lösning, de täcks inte in under detta avtal.

Support och uppdateringar

Oavsett vilka andra tjänster ni har hos oss så kan ni alltid köpa till supporttimmar och annan hjälp.

Ni bokar ett visst antal timmar per tidsperiod, exempelvis 5 timmar i månaden eller 40 per kvartal. Detta är timmar som vi reserverar för arbete åt er framöver, men det är upp till er att boka upp dem. Dessa timmar kan inte användas vid kritiska störningar, utan avser endast arbete som planeras i förväg tillsammans med oss.

Eventuella timmar som inte används under en bestämd tidsperiod övergår inte till nästa period. Om vi ser att ni har outnyttjade timmar kvar i slutet av en period så kommer vi att kontakta er för att ta reda på om det finns något vi kan göra för att hjälpa er.

Akut insats vid kritiska störningar

Kritiska störningar avser i detta avtal saker som gör webbplatsen onåbar eller obrukbar och som inte rimligen kunnat förhindras eller förebyggas av er¹.

Om det visar sig att störningen rimligen kunnat förebyggas av er tar vi oss härmed rätten att avsluta hanteringen av störningen i fråga och istället planera in den som ett vanligt supportärende. Vi kommer dock att fakturera tiden för felsökning fram tills vi såg vad problemet berodde på.

Den här tjänsten har en fast och en rörlig kostnad. I den fasta kostnaden tar vi betalt för att vi finns tillgängliga, och har koll på våra övervakningssystem, under större delen av dygnet, alla dagar på året. Om det sedan faktiskt uppstår en kritisk störning så går debiteringen över på rörlig kostnad.

Avtalet förutsätter att det finns en aktuell plan för hur störningar på webbplatsen hanteras. Ni tar i och med detta avtal på er ansvaret att, i samråd med oss, hålla en sådan plan uppdaterad och kommunicerad så att eventuella incidenter kan hanteras så effektivt som möjligt och eventuell skada minimeras. I de fall en situation faller utanför planen så handlar vi proaktivt i ert intresse med förståelsen att ni betalar för den tid vi jobbar för att åtgärda problemet med er webbplats.

Under en akut insats vid kritiska störningar följer vi alltid krisplanen för webbplatsen i första hand. Vi prioriterar att lösa problemet, vår andra prioritet är kommunikationen med er. Vi debiterar insatsen per timme, påbörjad räknas som hel efter 15 minuter och alltid minst en timme, med dubbel timtaxa. Timtaxa avser vår överenskomna timtaxa eller den, vid tidpunkten, publicerade taxan på vår hemsida.

Ni kan också utnyttja vår hjälp vid kritiska störningar genom att kontakta oss via telefon. Om vi inte svarar kan ni skicka ett SMS eller lämna ett röstmeddelande. Vi återkommer så snart som möjligt. Ni ska följa krisplanen för att kunna ge oss en tydlig och detaljerad felbeskrivning så att vi kan bedöma problemet och påbörja eventuell insats så snabbt som möjligt.

I normala fall är inställelsetiden från minuter till en timme, dock max 24 timmar - om vi är på konferens, utomlands eller om det är mitt i natten etc. Inställelsetiden räknas från och med det att vi har vår första kontakt om incidenten.

¹ Att ni har glömt betala en tredje part som ni beror på räknas inte som en kritisk störning enligt detta avtal.

Om våra övervakningssystem rapporterar ett kritiskt fel förbinder ni er i och med detta avtal att låta oss avgöra om vi ska påbörja felsökning eller inte, såvida er krisplan inte säger annat. Inställelsetiden är även här max 24 timmar.

Villkor

- Avtalet förnyas automatisk med en ny period om det inte sägs upp.
- Ni har rätt att ångra er inom 14 dagar efter att orginalavtalet undertecknades.
- Vid uppsägning skickas meddelande av hos er behörig person till oss på info@accodeing.com.
- Ni kan säga upp avtalet när som helst. Pågående avtalsperiod löper då ut och förnyas därefter inte.
- Avtalet får inte överlåtas till någon annan.
- Vid utebliven betalning försöker vi kontakta er och ta reda på orsak. Om ni fortsatt inte betalar skickar vi ut påminnelsefaktura.
- Vi har ingen skyldighet att leverera tjänsterna för en period där betalning inte har inkommit enligt avtalet.
- Ändringar och kompletteringar till avtalet ska kommuniceras skriftligen, till exempel via e-post, och kvitteras av motparten för att vara giltiga. Kommunikationen måste ske mellan behöriga personer hos båda parter.

Vårt ansvar

Vi ansvarar för att tjänsterna i avtalet utförs ansvarsfullt och professionellt.

Vi har en standardansvarsförsäkring för datakonsulter samt en konsultförsäkring via vårt försäkringsbolag. Dessa försäkringar täcker direkta och indirekta skador orsakade av oss eller våra anställda på upp till 1 (en) miljon kronor. Vi ansvarar också för att våra underleverantörer har motsvarande försäkringar.

Från det att avtalet är påskrivet kan det ta upp till en arbetsvecka innan alla våra system är igång om inte annat är överenskommet. Under den tiden är det inte säkert att vi kan leverera tjänsterna fullt ut. Vi meddelar er så fort avtalet är i effekt.

Ert ansvar

Ni är enligt detta avtal ansvariga att hålla oss uppdaterade med riktiga och effektiva kontaktuppgifter till er så att vi har möjlighet att nå behöriga personer.

Det är av stor vikt att ni använder säkra lösenord på webbsidan och samtliga tjänster som webbsidan använder eller är beroende av. Använd tvåfaktorsautentisering där det erbjuds. Alla konton skall vara personliga. Alla inloggningsuppgifter ska hanteras på ett ansvarsfullt och säkert sätt. Vi publicerar råd och riktlinjer på vår hemsida som ni bör följa.

Om ni har avtal med tredjeparter som berör er webbplats så är det ert ansvar att betala deras fakturor i tid.

Om ni önskar utnyttja vår hjälp vid kritiska situationer förbinder ni er härmed att hålla er krisplan för webbplatsen uppdaterad och tillgänglig för oss. Meddela ändringar ni gör i planen och vänta på kvittens från oss så att vi alla jobbar enligt samma plan.

Vi vill att ni pratar med oss om ni inte känner er nöjda. Kom gärna med konstruktiv kritik för hur vi kan förbättra våra tjänster.

Er webbsida får inte innehålla någonting som vi bedömer som tydligt oetiskt, uppmanar till skada eller på något sätt kan skada Accodeing to you eller våra andra kunder.

Eftersom det är ni som arbetar mest i era system så behöver ni ha interna rutiner för att meddela oss eventuella fel, brister och förbättringar som ni önskar att vi jobbar på under supporttimmarna.

Underskrifter

För kund enligt ovan

För Accodeing to you enligt ovan

Datum:

Datum:

Namnförtydligande:

Namnförtydligande:
