

# Driftavtal Web-in-Box

Alla webbplatser behöver ett bra webbhotell och regelbundet underhåll.

Med våra avtal kan du lita dig tillbaka och låta oss göra jobbet.

## Webbhotell

Webbhotellet är den server där vi placerar din webbplats. Hit kopplas ditt domännamn och här lägger vi även upp dina e-post-adresser. Vi använder oss av ett webbhotell med servrar i Sverige, snabba svarstider och hög säkerhet.

SSL är en säkerhetsteknologi som idag är mer eller mindre en självklarhet. Din webbadress börjar då med https istället för http och markeras med ett hänglås i webbläsaren. Den blir både säkrare och rankas högre av Google.

## Uppnidsövervakning

Tack vare vår övervakningstjänst får vi snabbt reda på om webbplatsen drabbats av ett intrång eller om något annat problem uppstått så att den inte går att nå, och vi kan åtgärda problemet eller återställa webbplatsen till en backup. Vill du ha larm via SMS ingår upp till fem SMS per månad till valfri mottagare. Ytterligare SMS kostar 5 kr/st.

## Backup

Dagliga backuper ingår alltid men för större trygghet tar vi även extra backuper som sparas längre tid (gäller ej BAS). Skulle din webbplats exempelvis drabbas av ett intrång som inte upptäcks direkt är chansen då större att vi har en ren kopia att återställa till.

## Uppdateringar

För att webbplatsen ska fortsätta fungera lång tid framöver och för att minska risken för intrång uppdaterar vi MODX och installerade moduler vid behov varje år (BAS), kvartal (STANDARD) eller månad (PLUS).

## Åtgärder

Vid larm om nedtid eller problem i samband med uppdateringar felsöker vi och försöker lösa problemet. Arbetet utförs under normal arbetstid. Skulle arbetet ta längre tid än vad som ingår i ditt avtal debiteras gällande timtaxa. Vid mer än en timmes extra-arbete kontakter vi dig för godkännande.

|                     | BAS                 | STANDARD<br>REKOMMENDERAS! | PLUS                  |
|---------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|
| WEBBHOTELL          |                     |                            |                       |
| Utrymme             | 50 GB               | 50 GB                      | 50 GB                 |
| SSL-certifikat      | Ja                  | Ja                         | Ja                    |
| E-postadresser      | <10 st              | <10 st                     | <10 st                |
| UPPTIDSÖVERVAKNING  |                     |                            |                       |
| Uppnidsövervakning  | Ja                  | Ja                         | Ja                    |
| SMS vid larm        | +60 kr/månad        | +60 kr/månad               | +60 kr/månad          |
| Åtgärd vid larm     | <15 minuter/månad   | <15 minuter/månad          | <15 minuter/månad     |
| BACKUP              |                     |                            |                       |
| Daglig backup       | Ja                  | Ja                         | Ja                    |
| - Lagringstid       | 7 dagar             | 7 dagar                    | 7 dagar               |
| Extra backup*       | Nej                 | 1 gång/kvartal             | 1 gång/månad          |
| - Lagringstid       | -                   | 6 månader                  | 3 månader             |
| UPPDATERINGAR       |                     |                            |                       |
| MODX & moduler      | 1 gång/år           | 1 gång/kvartal             | 1 gång/månad          |
| Åtgärd vid problem  | <15 minuter         | <15 minuter                | <15 minuter           |
| ÖVRIGT              |                     |                            |                       |
| Användarsupport     | +230 kr/månad       | +230 kr/månad              | +230 kr/månad         |
| Domännamn .se/.nu   | +270 kr/år          | +270 kr/år                 | +270 kr/år            |
| Domännamn .com/.net | +290 kr/år          | +290 kr/år                 | +290 kr/år            |
|                     | <b>370 kr/månad</b> | <b>650 kr/månad</b>        | <b>1 800 kr/månad</b> |

## Support

Lägger du till användarsupport till ditt avtal ingår upp till tolv supportärenden à 15 minuter per år. Passar dig som känner att du behöver hjälp med handhavandet av din webbplats. Support ges under ordinarie arbetstider via e-post eller telefon.

## Timbank

Vill du att vi uppdaterar innehållet på din webbplats eller gör andra ändringar eller tillägg? Med en timbank får du rabatterat timpris. Kontakta oss om du vill veta mer!

Gäller fr.o.m. 2026-01-01 tills vidare. Priser angivna exkl. moms. Villkor, se s. 2-3.

\* Extra backup om max 1 GB data.

## SÄRSKILDA VILLKOR FÖR DRIFTAVTAL WEB-IN-BOX

### GÄLLER FRÅN 2026-01-01

Dessa särskilda villkor ("Villkoren") gäller för Smalltown AB:s digitala produkt Web-in-Box, inklusive tillhörande drift, underhåll och uppdateringar, som tillhandahålls av Smalltown AB ("Leverantören") till kund ("Beställaren").

Dessa Villkor kompletterar Leverantörens vid var tid gällande Allmänna villkor. Vid motstridighet äger dessa Villkor företräde i frågor som specifikt rör Web-in-Box.

#### 1. AVTALETS TILLKOMST OCH TILLÄMPNING

1.1 Dessa Villkor gäller när Beställaren nyttjar, beställer eller betalar för Web-in-Box och tillhörande tjänster, oavsett hur överenskommelsen har träffats.

1.2 Genom att betala faktura som hänvisar till dessa Villkor accepterar Beställaren villkoren i sin helhet och Avtal anses därmed ha ingåtts.

1.3 Web-in-Box är en standardiserad digital produkt som tillhandahålls enligt dessa Villkor och vald avtalsnivå

#### 2. DEFINITION AV DRIFT

Med drift avses tekniska grundtjänster såsom exempelvis:

- webbhotell/hosting
- teknisk tillgänglighet
- övervakning av tillgänglighet
- säkerhetskopiering enligt avtalad nivå
- begränsade åtgärder vid driftstörning

Drift innebär inte att Webbtjänsten är fri från fel, buggar, säkerhetsbrister eller funktionsavvikelser, särskilt inte sådana som härrör från tredjepartskomponenter eller externa tjänster.

Avtalet utgör inte ett service level agreement (SLA) och innebär ingen garanti för oavbruten tillgänglighet.

För Web-in-Box ingår drift som en integrerad del av produkten och kan inte avtalas bort.

#### 3. HOSTING OCH TREDJEPARTSLEVERANTÖRER

3.1 Hosting tillhandahålls via extern leverantör som Leverantören väljer, om inget annat uttryckligen avtalats.

3.2 Leverantören ansvarar inte för fel, avbrott, prestandaproblem, säkerhetsincidenter eller dataförlust som uppstår hos extern hostingleverantör, nätoperatör eller annan tredjepart.

3.3 Leverantören äger rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra Avtalet.

#### 4. ÖVERVAKNING OCH ÅTGÄRDER VID DRIFTSTÖRNING

4.1 Om övervakning ingår innebär detta att Leverantören erhåller tekniskt larm vid konstaterad otillgänglighet.

4.2 Vid driftlarm försöker Leverantören, inom rimlig tid och under ordinarie arbetstid, identifiera och åtgärda orsaken.

4.3 Vid konstaterad driftstörning äger Leverantören rätt att påbörja felsökning och åtgärdsarbete upp till femton (15) minuter utan kostnad.

Om ytterligare arbete krävs äger Leverantören rätt att, i syfte att återställa drift eller begränsa fortsatt skada, fortsätta åtgärdsarbetet utan föregående godkännande upp till sammanlagt en (1) timme per incident. Sådant arbete debiteras enligt gällande timpris.

Om ytterligare arbete krävs därefter ska Beställaren kontaktas för godkännande.

#### 5. BACKUP OCH ÅTERSTÄLLNING

5.1 Nivå, frekvens och lagringstid för säkerhetskopiering beror på vald avtalsnivå.

5.2 Backup tas i skadeförebyggande syfte. Leverantören garanterar inte att säkerhetskopior alltid är fullständiga, felfria eller möjliga att återställa.

5.3 Återställning från backup är ett separat arbete och ingår inte automatiskt i Avtalet, om inte annat uttryckligen anges. Återställning debiteras enligt gällande timpris.

5.4 Leverantören ansvarar inte för dataförlust som uppstår till följd av intrång, skadlig kod, tredjepartsfel, Beställarens egna åtgärder eller förändringar utanför Leverantörens kontroll.

#### 6. UPPDATERINGAR AV WEB-IN-BOX

6.1 Web-in-Box hålls uppdaterad av Leverantören enligt vald avtalsnivå. Uppdateringar kan omfatta system, komponenter, funktioner och tekniska beroenden som ingår i produkten.

6.2 Uppdateringar utförs i syfte att upprätthålla säkerhet, funktion och kompatibilitet, men innebär ingen garanti för att Web-in-Box är fri från fel, buggar eller funktionsavvikelser.

6.3 Uppdateringar kan medföra förändringar i funktionalitet, utseende eller beteende.

6.4 Eventuellt merarbete som uppstår till följd av kundanpassningar, externa integrationer eller avvikelser från standardutförandet ingår endast i den mån detta uttryckligen anges i vald avtalsnivå. I annat fall debiteras arbetet enligt gällande timpris.

#### 7. UPPDATERINGAR OCH SÄKERHET

7.1 Uppdateringar av servermiljöer, programmeringsspråk eller externa system som inte utgör en del av Web-in-Box omfattas inte automatiskt av Villkoren.

7.2 Säkerhetsuppdateringar, versionsuppdateringar och kompatibilitetsanpassningar utförs inom ramen för Web-in-Box enligt vald avtalsnivå, om inte annat uttryckligen anges.

7.3 Leverantören ansvarar inte för konsekvenser av uppdateringar eller förändringar som initierats av tredje part eller av Beställaren.

## 8. SUPPORT OCH TILLÄGGSTJÄNSTER

8.1 Användarsupport ingår endast om detta uttryckligen avtalats.

8.2 Support avser vägledning kring användning av Webbtjänsten och omfattar inte utveckling, innehållsarbete eller felsökning av tredjepartssystem.

8.3 Förändringar, tillägg, anpassningar eller arbete utanför driftens omfattning debiteras enligt gällande timpris eller separat överenskommelse.

## 9. BESTÄLLARENS ANSVAR

9.1 Beställaren ansvarar för:

- innehåll och data som publiceras
- att nödvändiga licenser för tredjepartskomponenter innehas
- att testning sker efter förändringar eller uppdateringar
- att kontaktuppgifter hålls aktuella

9.2 Beställaren ansvarar för att själv ta extern säkerhetskopior om särskilda krav på redundans eller arkivering föreligger.

9.3 Beställaren ansvarar för att Web-in-Box används inom ramen för avsedd funktionalitet och att egna ändringar inte påverkar produktens stabilitet eller säkerhet.

## 10. AVTALSTID, BETALNING OCH UPPSÄGNING

10.1 Avtalet löper årsvis och förnyas automatiskt vid varje årsskifte.

10.2 Avtalet debiteras i förskott.

10.3 Uppsägning ska ske skriftligen senast fjorton (14) dagar före förnyelsedatum, vilket infaller den 1 januari. Uppsägning som sker senare gäller först till nästkommande förnyelseperiod.

10.4 Vid obetald faktura äger Leverantören rätt att, i enlighet med Allmänna villkor, pausa eller stänga av driftrelaterade tjänster.

## 11. AVTALETS UPPHÖRANDE

11.1 Vid avtalets upphörande ansvarar Beställaren själv för att säkerställa fortsatt närvaro på internet genom annan lösning. Leverantören ansvarar inte för flytt, ersättning eller fortsatt drift av Web-in-Box efter avtalets upphörande.

11.2 Leverantören är inte skyldig att lagra data, backup eller konfiguration efter avtalets upphörande.

11.3 Eventuell assistans vid utlämning eller export av Beställarens eget innehåll eller data, i den mån sådan export är tekniskt möjlig, utförs enligt gällande timpris.

11.4 Vid avtalets upphörande upphör Beställarens rätt att använda Web-in-Box. Leverantören ansvarar inte för fortsatt drift eller tillgänglighet efter avtalets upphörande.

## 12. ANSVARSBEGRÄNSNING

Leverantörens ansvar är begränsat i enlighet med Leverantörens Allmänna villkor. Leverantören ansvarar inte för indirekt skada, utebliven vinst, dataförlust, goodwillförlust eller driftsavbrott.

## 13. PERSONUPPGIFTER

13.1 Beställaren är personuppgiftsansvarig för all personuppgiftsbehandling som sker i Webbtjänsten.

13.2 Leverantören behandlar personuppgifter endast i den mån det är nödvändigt för drift, exempelvis genom säkerhetskopiering.

13.3 Om Leverantören ska agera personuppgiftsbiträde ska separat personuppgiftsbiträdesavtal ingås.

## 14. ÄNDRINGAR AV VILLKOREN

Leverantören äger rätt att ändra dessa villkor. Uppdaterade villkor publiceras på Leverantörens webbplats eller görs tillgängliga på annat lämpligt sätt.

Ändringar som är av väsentlig nackdel för Beställaren träder i kraft tidigast trettio (30) dagar efter det att Beställaren informerats. Beställaren har rätt att säga upp Avtalet till upphörande vid ändringens ikraftträdande om ändringen är av väsentlig nackdel.

## 15. HÄNVISNING TILL ALLMÄNNA VILLKOR

I övrigt gäller Leverantörens vid var tid gällande Allmänna villkor, vilka utgör en integrerad del av Avtalet.