

Driftavtal Webb

Alla webbplatser behöver ett bra webbhotell med hög säkerhet.
Med vårt driftavtal kan du känna dig lite säkrare.

Webbhotell

Webbhotellet är den server där vi placerar din webbplats. Hit kopplas ditt domännamn och här lägger vi även upp dina e-postadresser. 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.

Uptidsövervakning

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.

Åtgärder

Vid larm om nedtid 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 extraarbete kontaktar vi dig för godkännande.

	BAS	STANDARD REKOMMENDERAS!	PLUS
WEBBHOTELL			
Utrymme	50 GB	50 GB	50 GB
SSL-certifikat	Ja	Ja	Ja
E-postadresser	<10 st	<10 st	<10 st
UPPTIDSÖVERVAKNING			
E-post vid larm	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
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
	280 kr/månad	600 kr/månad	1 600 kr/månad

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!

Priserna gäller fr.o.m. 2026-01-01 tills vidare och är angivna exkl. moms. Villkor, se s. 2-3.

* Extra backup om max 1 GB data.

SÄRSKILDA VILLKOR FÖR DRIFTAVTAL WEBB

GÄLLER FRÅN 2026-01-01

Dessa särskilda villkor ("Driftvillkoren") gäller för driftrelaterade tjänster som tillhandahålls av Smalltown AB ("Leverantören") till kund ("Beställaren").

Driftvillkoren kompletterar Leverantörens vid var tid gällande Allmänna villkor. Vid motstridighet äger dessa Driftvillkor företräde i frågor som specifikt rör drift.

1. AVTALETS TILLKOMST OCH TILLÄMPNING

1.1 Dessa Driftvillkor gäller när Beställaren nyttjar, beställer eller betalar för Leverantörens driftrelaterade tjänster, oavsett hur överenskommelsen har träffats.

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

1.3 Driftavtalet omfattar de driftrelaterade tjänster som Leverantören vid var tid tillhandahåller eller utför för Beställaren inom ramen för drift av Beställarens webbplats eller digitala tjänst ("Webbtjänsten").

1.4 Driftavtalet kan tecknas i samband med eller efter leverans av Webbtjänsten.

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.

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

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 Driftavtalet.

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 Driftavtalet, 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 OCH SÄKERHET

6.1 Driftavtalet omfattar inte automatiskt uppdateringar av system, tillägg, teman, databaser, servermiljöer, programmeringsspråk eller andra tekniska komponenter.

6.2 Säkerhetsuppdateringar, versionsuppdateringar och kompatibilitetsanpassningar utförs endast om detta uttryckligen ingår i Driftavtalet eller beställs separat.

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

7. SUPPORT OCH TILLÄGGSTJÄNSTER

7.1 Användarsupport ingår endast om detta uttryckligen avtalats.

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

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

8. BESTÄLLARENS ANSVAR

8.1 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

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

9. AVTALSTID, BETALNING OCH UPSÄGNING

9.1 Driftavtalet löper årsvis och förnyas automatiskt vid varje årsskifte.

9.2 Driftavtalet debiteras i förskott.

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

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

10. AVTALETS UPPHÖRANDE

10.1 Vid Driftavtalets upphörande ansvarar Beställaren för att i god tid flytta Webbtjänsten till annan leverantör.

10.2 Leverantören är inte skyldig att lagra data, backup eller konfiguration efter Driftavtalets upphörande.

10.3 Eventuell assistans vid flytt eller export av data utförs enligt gällande timpris.

11. ANSVARSBEGRÄNSNING

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

12. PERSONUPPGIFTER

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

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

12.3 Om Leverantören ska agera personuppgiftsbiträde ska separat personuppgiftsbiträdesavtal ingås.

13. ÄNDRINGAR AV DRIFTVILLKOREN

Leverantören äger rätt att ändra dessa Driftvillkor. 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 Driftavtalet till upphörande vid ändringens ikraftträdande om ändringen är av väsentlig nackdel.

14. HÄNVISNING TILL ALLMÄNNA VILLKOR

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