

Avtal mellan BlckIT och kunden

Supportavtal – BlckIT AB

1. Parter

Detta avtal ("Avtalet") gäller mellan:

BlckIT AB

Organisationsnummer: 559438-9628

Adress: Sankta Gertruds Väg 10, Trelleborg

och den kund som genom BlckITs registreringsflöde valt att teckna supporttjänst enligt nedan angivna villkor. Parterna benämns individuellt "Part" och gemensamt "Parterna" eller "Kund" och "Kunden". Avtalet anses ingången när Kunden fullbordar registrering och bekräftar villkoren.

2. Syfte

Syftet med detta avtal är att reglera villkoren för BlckITs supporttjänster som tillhandahålls som prenumerationstjänst. Avtalet omfattar inte hårdvara, tredjepartsprogramvara eller tjänster utanför definierade supportpaket, om det inte uttryckligen framgår.

3. Tjänstens omfattning och SLA

3.1 Allmänt BlckIT åtar sig att tillhandahålla IT-supporttjänster i enlighet med det supportpaket Kunden valt vid avtalets ingående. Tjänsten omfattar fjärrsupport, rådgivning och övriga åtgärder som uttryckligen framgår av respektive supportpaket.

Tjänsten omfattar inte:

- Leverans, underhåll eller garanti av hårdvara,
- Utveckling, anpassning eller konfiguration av programvara utöver vad som uttryckligen anges i supportpaket,
- Åtgärder avseende system eller tjänster som tillhandahålls av tredje part, om inte annat särskilt överenskommits skriftligen.

3.2 Servicenivåer (SLA): De specifika servicenivåer som gäller för respektive supportpaket anges i Bilaga 1 till detta Avtal. SLA definierar bland annat svarstider, åtgärdstider, tillgänglighet, prioriteringsnivåer och kommunikationskanaler.

3.3 Ändringar av SLA: BlckIT äger rätt att ändra innehållet i SLA, under förutsättning att Kunden underrättas skriftligen om ändringen minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft.

Om en ändring innebär en väsentlig försämring för Kunden äger Kunden rätt att, utan beaktande av ordinarie uppsägningstid, säga upp Avtalet med omedelbar verkan, dock senast vid dagen för ändringens ikraftträdande.

4. Paket och tillgänglighet

Supportpaket som omfattas av detta avtal är:

- IT-Support Bas
- IT-Support Standard

Supportpaketet IT-Support Premium omfattas inte av detta avtal då det hanteras manuellt och kräver separat överenskommelse.

5. Avtalstid och uppsägning

5.1 Avtalstid: Avtalet gäller tills vidare från och med den dag då Kunden fullbordar registreringen och bekräftar villkoren, såvida inte annat skriftligen överenskommits mellan Parterna.

5.2 Uppsägning: Kunden äger rätt att säga upp Avtalet med iakttagande av en uppsägningstid om tre (3) kalendermånader. Uppsägning ska ske skriftligen och anses ha kommit BckIT tillhanda den dag då meddelandet mottagits.

BckIT äger motsvarande rätt att säga upp Avtalet med tre (3) kalendermånaders skriftligt varsel.

5.3 Verkan av uppsägning: Under uppsägningstiden är Kunden skyldig att erlagga betalning för supporttjänsten i enlighet med gällande prislista, oavsett om tjänsten utnyttjas eller inte. Ingen återbetalning sker av redan erlagda avgifter.

5.4 Omedelbar uppsägning: BckIT äger rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden:

- Väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar från skriftlig anmodan,
 - Är i dröjsmål med betalning som överstiger sextio (60) dagar,
 - Eller försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion eller annars kan antas vara på obestånd.
-

6. Priser och prisjusteringar

6.1 Priser: Priser för de olika supportpaketen framgår av BckITs prislista vid tidpunkten för avtalets ingående och är bindande under den aktuella faktureringsperioden. Alla angivna priser är exklusive moms om inte annat anges.

6.2 Prisändringar: BckIT äger rätt att ändra priserna för supportpaketen. Sådan ändring ska meddelas Kunden skriftligen minst trettio (30) dagar innan den nya prisnivån träder i kraft. Meddelandet ska ange det nya priset och ikraftträdandedatum.

6.3 Kundens rätt vid prisändring: Om en prisändring innebär en väsentlig försämring för Kunden, äger Kunden rätt att säga upp Avtalet skriftligen med verkan från och med datumet då den nya prisnivån träder i kraft.

6.4 Betalning och dröjsmål: Alla fakturor ska erläggas i enlighet med Avtalets fakturerings- och betalningsvillkor. Vid försenad betalning äger BckIT rätt att:

- Debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen,
 - Tillämpa påminnelseavgifter och inkassokostnader enligt gällande lag,
 - Samt temporärt eller permanent begränsa Kundens tillgång till tjänsten tills full betalning erlagts.
-

7. Fakturering och betalning

7.1 Fakturering: Fakturering sker månadsvis i efterskott. Fakturor skickas elektroniskt till den e-postadress som Kunden uppgett vid registrering, eller på annan överenskommen adress.

7.2 Betalningsvillkor: Betalning ska ske inom trettio (30) dagar från fakturadatum. Alla belopp ska erläggas i svenska kronor och är exklusive moms om inte annat anges.

7.3 Dröjsmål: Vid försenad betalning äger BckIT rätt att:

- Debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen,
- Tillämpa påminnelseavgift och inkassokostnader enligt lag,
- Samt tillfälligt eller permanent begränsa Kundens tillgång till tjänsten tills full betalning erlagts.

7.4 Rätt till avstängning: BckIT äger rätt att omedelbart avbryta tillhandahållandet av supporttjänster om Kundens betalning är mer än sextio (60) dagar försenad, utan att detta påverkar BckITs rätt till full ersättning för utförda tjänster.

8. Ansvar och begränsningar

8.1 Ansvarsbegränsning: BckIT ansvarar endast för att tillhandahålla supporttjänster i enlighet med Avtalet och det valda supportpaketet. Kunden ansvarar för egna systemändringar, konfigurationer, behörigheter och säkerhetskopiering.

8.2 Begränsning av skadestånd: BckITs ansvar för skador som uppkommer i samband med Avtalet är begränsat till direkta skador och högst ett belopp motsvarande tre (3) månadsavgifter för det supportpaket som Kunden abonnerar på.

BckIT ansvarar inte för:

- Indirekta skador, såsom utebliven vinst, förlorad data eller driftstopp,
- Skador orsakade av tredje part eller händelser utanför BckITs kontroll,
- Förlust som uppstår till följd av force majeure enligt sektion 12.

8.3 Fel i tredjepartssystem: BckIT ansvarar inte för fel, driftstopp eller annan påverkan på system, tjänster eller programvara som tillhandahålls av tredje part, om inte annat uttryckligen skriftligen avtalats mellan Parterna.

9. Sekretess

9.1 Sekretessförpliktelse: Parterna förbinder sig att inte, direkt eller indirekt, röja konfidentiell information som erhållits från den andra Parten till tredje part utan

föregående skriftligt medgivande.

9.2 Definition av konfidentiell information: Med konfidentiell information avses all information som inte är allmänt känd och som rör den andra Partens verksamhet, teknik, affärsstrategier, kunddata eller andra uppgifter som rimligen kan anses vara konfidentiella.

9.3 Undantag: Sekretessskyldigheten gäller inte information som:

- Var allmänt känd vid mottagandet,
- Blev allmänt känd utan brott mot Avtalet,
- Redan var i mottagarens besittning utan sekretessförpliktelse,
- Eller måste lämnas ut enligt lag, domstolsbeslut eller myndighetsföreskrift, under förutsättning att mottagaren underrättar den andra Parten i förväg om möjligt.

9.4 Giltighetstid Sekretessskyldigheten gäller under Avtalets giltighetstid samt i tre (3) år efter Avtalets upphörande, oavsett anledning.

10. Ändringar

10.1 Skriftliga ändringar: Ändringar och tillägg till detta Avtal ska ske skriftligen och godkännas av båda Parter för att vara giltiga.

10.2 Uppdatering av tjänsteinnehåll och SLA: BckIT äger rätt att uppdatera tjänsteinnehåll, SLA-definitioner och prisvillkor med minst trettio (30) dagars skriftligt meddelande till Kunden. Om ändringen innebär en väsentlig försämring äger Kunden rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

11. Personuppgifter och dataskydd (GDPR)

11.1 Behandling av personuppgifter: BckIT behandlar personuppgifter i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive EU:s dataskyddsförordning (GDPR). Personuppgifter används för administration av Avtalet, tillhandahållande av tjänster, fakturering och kommunikation med Kunden.

11.2 Kundens rättigheter: Kunden har rätt att begära tillgång till, rättelse av, eller radering av sina personuppgifter samt att invända mot viss behandling. För mer information om hur BckIT behandlar personuppgifter, hänvisas till vår [integritetspolicy](#).

11.3 Tvist: Avtalet regleras av svensk lag. Tvist avgörs av svensk allmän domstol med Ystad tingsrätt som första instans.

12. Force Majeure

Ingen Part ska hållas ansvarig för underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal om underlåtenheten beror på omständigheter utanför Partens rimliga kontroll, såsom elavbrott, strejk, myndighetsbeslut, naturkatastrofer, krig eller annan force majeure-händelse.

13. Överlåtelse

BlickIT äger rätt att överlåta detta Avtal till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part i samband med verksamhetsöverlåtelse. Kunden får inte överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan BlickITs skriftliga samtycke.

14. Tvistlösning och tillämplig lag

Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk lag. Eventuella tvister ska i första hand försöka lösas genom förhandling mellan Parterna. Om enighet inte kan uppnås ska tvisten slutligen avgöras av svensk allmän domstol med Malmö tingsrätt som första instans.