

# Allmänna villkor Cloud service

## § 1 Allmänt

1.1 Dessa villkor reglerar förhållandet ("Avtalet") mellan kunden ("Kund") och ZBG Sverige AB (\*ZBG\*) 559201–6314 gällande tjänsten Cloud Service ("Tjänst"). För vissa tilläggstjänster gäller särskilda villkor.

1.2 Kund kan vara en myndig fysisk person eller en juridisk person. Avtalet mellan parterna kan ej utsträckas av Kund till ytterligare part.

1.3 Tjänsten innebär att Kund prenumererar på Tjänst som ZBG tillhandahåller. ZBG är ansvarig för erbjuden Tjänst fungerar enligt gällande SLA och att backup tages varje dygn där det är tillämpligt.

## § 2 Omfattning

2.1 För att klargöra vilka tjänster som ingår i Avtalet hänvisas Kund till orderbekräftelse eller offert som skickas i samband med beställningen.

Andra tjänster kan också omfattas av ett särskilt tilläggsavtal. I dessa fall hänvisas Kund till detta avtal.

## § 3 Avtalstid

3.1 Avtalstid/bindningstid är kopplat till betalperiod av Tjänsten om inget annat är framförhandlat. Om uppsägning ej har skett senast sista arbetsdagen innevarande period förlängs avtalet löpande med ny motsvarande period.

## § 4 Betalningsvillkor

4.1 Betalningsvillkoret är trettio (30) dagar netto efter godkänd kreditprövning. Om betalning ej gjorts senast på förfallodagen har ZBG rätt att överlåta fordringen för indrivning till annan part, samt omgående stänga ner Tjänsten. Detta gäller om inget annat betalningsvillkor avtalats.

## § 5 Uppsägning

5.1 Skall ske senast 1 arbetsdag innan ny period inleds.

5.2 Uppsägning skall göras skriftligen och vara oss tillhanda senast 1 arbetsdag innan ny period startar. Skicka gärna er uppsägning till: [support@zenbiz.se](mailto:support@zenbiz.se)

5.3 ZBG äger rätten att säga upp Tjänsten med omgående verkan om Kund har brutit mot någon av punkterna i detta avtal eller tilläggsavtal.

5.4 I samband med att uppsägningen träder i kraft så raderas Kunds data från all lagringsmedia i servern. Kund har rätt att köpa tjänsten EXPORT av DATA till extern lagringsmedia. Detta måste då meddelas ZBG i samband med uppsägningen.

## § 6 Avgifter för tjänster

6.1 Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen, med 8,00% över gällande referensränta från förfallodagen och tills dess att betalning fullgjorts.

6.2 Invändningar mot faktura skall göras skriftligen inom tio (10) dagar från det att Kund mottagit fakturan. Har Kund i tid invänt mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, skall ZBG medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som kontohavaren är skyldig att betala.

Kund \_\_\_\_\_ ZBG Sverige AB \_\_\_\_\_

Rev 20240401

6.3 Avgiftsändring sker årligen från första januari med 3% generellt påslag på alla tjänster om inget annat meddelas. Avgiftsändringen KAN även ske vid prisjusteringar från 3:e part som kraftigt påverkar inköpt tjänst som ligger till grund för ZBG's tjänst till slutkund. Avgiftssänkning behöver inte meddelas i förväg. Vid avgiftshöjning har kontohavaren rätt att säga upp avtalet inom sju (7) dagar från det att avgiftshöjningen meddelats.

6.4 Om Kund utnyttjar mer än tillåten trafikmängd (om sådan är reglerad) äger ZBG rätt att direkt debitera Kund enligt gällande prislista. Även retroaktiv debitering kan komma att göras. ZBG äger även rätt att lägga upp ett löpande avtal med månads- eller kvartalsvis debitering för den ökade mängden dataöverföring. ZBG har även rätt att sätta upp ett löpande avtal med månads- eller kvartalsvis debitering för större bandbredd om detta är motiverat om Kunds datatrafik kraftigt överskrider standardkund i likvärdig storlek.

6.5 Tillfälliga kampanjer gäller ej befintliga kunder.

## **§ 7 Överlåtelse av tjänster**

7.1 Kund får överlåta Tjänsten till en annan part efter ZBG's medgivande. Begäran om överlåtelse skall ske skriftligen på anvisad blankett av ZBG. Den tillträdande Kund är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommit innan överlåtelse tidpunkten.

## **§ 8 ZBG's ansvar**

8.1 ZBG utövar ingen kontroll över information eller material som finns på Kunds Tjänst och ZBG är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av Kunds agerande eller brister i Kunds Tjänst. ZBG är inte heller skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med intrång på Kunds Tjänst.

8.2 ZBG äger rätten att flytta Kunds Tjänst till annan plats inom samma serverhall eller till annan serverhall i annan ort.

8.3 ZBG hanterar all information om Kunder som konfidentiell information för att värna om Kunds integritet. Dock kan ZBG via domstolsföreläggande eller uppmaning från polis eller motsvarande myndighet åläggas att lämna ut uppgifter om Kund.

8.4 ZBG's skadeståndsansvar för sakskador omfattar endast ersättning för direkt förlust och är begränsat till maximalt det som Kund betalar till ZBG under en (1) mån enligt gällande avtal. Ersättning utgår inte i något fall för indirekt skada såsom minskad produktion eller omsättning i Kunds rörelse.

## **§ 9 Förlust av data**

9.1 ZBG tar inget ansvar för förlust av data vid hårdvarufel eller mjukvarufel som inte direkt orsakats av ZBG.

## **§ 10 Serviceavtal & felanmälan**

10.1 Om inget annat avtalats så ger ZBG Kundsupport under kontorstid (vardagar 08.00-12.00 & 13.00-17.00). ZBG är skyldiga att så snart det är möjligt hjälpa Kund mot gällande timdebitering under kontorstid. Detta om ZBG kan erbjuda efterfrågad kunskap. För support annan tid skall Kund ha tecknat ett serviceavtal med ZBG.

10.2 Felanmälan under kontorstid skall ske via e-post [support@zenbiz.se](mailto:support@zenbiz.se) alternativt via telefon. Se hemsidan för aktuella kontaktuppgifter.

10.3 Felanmälan under icke kontorstid av brådskande karaktär sker via jourtelefon (separat avtal krävs för denna tjänst). Är felet ej ZBG's ansvar kommer debitering ske enligt gällande taxa.

## **§ 11 Kunds ansvar**

11.1 Kund förbinder sig att följa svensk och internationell lag. Kund ansvarar fullt för allt handlande denne utför via sin Tjänst.

11.2 Kund ansvarar för skador som uppkommer om Kund drabbas av hackning eller DOS-attacker (Denial-Of-Service). I det fall att Kund medvetet eller omedvetet utsätter ZBG's IP-nät, system, eller övriga Kunder för risker, hög belastning eller dylikt ger ZBG rätt att direkt stänga ner Kunds Tjänst och i efterhand meddela Kund.

11.3 Kund ansvarar för att licenser finns för de programvaror som används på Kunds server.

11.4 Kund ansvarar för att hålla uppgifter om Kunds adress, telefon och e-postadress samt kontaktperson aktuell i ZBG's Kundregister. Ändringar meddelas ZBG.

## **§ 12 Policys**

12.1 Misstänker ZBG att Kund missbrukar Tjänsten eller bryter mot detta avtal äger ZBG rätten att omgående stänga ner Kunds Tjänster i väntan på åtgärd från Kund.

## **§ 13 Drift och underhåll**

13.1 Om inget separat avtal finns, regleras ersättning vid driftstörningar av ZBG's grund-SLA. ZBG's SLA nivå är 99,5% vardagar 07.00-19.00. All övrig tid är ZBG's SLA nivå 99%. Planerade serviceåtgärder räknas ej med i SLA nivå. Om ZBG ej kan upprätthålla överenskommen SLA nivå kan kund inom tre (3) månader från störning åberopa ersättning enligt följande tariff:

1% försämrad SLA utgår ersättning motsvarande 50% av månadskostnad gentemot ZBG.

2% försämrad SLA utgår ersättning motsvarande 75% av månadskostnad gentemot ZBG.

3% försämrad SLA utgår ersättning motsvarande 100% av månadskostnad gentemot ZBG.

4% försämrad SLA eller över utgår ersättning motsvarande 150% av månadskostnad gentemot ZBG samt att Kund har rätt att omgående avsluta sitt avtal med ZBG.

Maximal ersättningsnivå under en tolv månadersperiod (12) är 150% av en (1) månadskostnad gentemot ZBG.

## **§ 14 Sekretess**

14.1 ZBG tillämpar gällande sekretesslagar för Kunduppgifter och annan information gällande Kund till tredje part. ZBG kan ej hållas ansvarig för Kunduppgifter om uttrycklig önskan gällande dessa ej har påkallats från Kund.

## **§ 15 Ändring av villkor**

15.1 Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Aktuella villkor publiceras på vår hemsida [zenbiz.se/kundzon](http://zenbiz.se/kundzon)

## **§ 16 Övrigt**

16.1 Genom att Kund accepterar avtalsvillkoren godtar Kund att motta information och nyheter från ZBG via e-post samt vanligt post.

16.2 Acceptans av gällande avtalsvillkor sker automatiskt genom att använda någon av ZBG tillhandahållen tjänst

16.3 För Kund som använder licensierad SPLA-mjukvara från Microsoft gäller att ZBG avräknar och rapporterar använda licenser månadsvis gentemot Microsoft dock faktureras Kund periodvis i

förskott. Ökning av antal licenser kan göras under pågående faktureringsperiod dock kan sänkning bara göras innan ny periodförnyelse.

### **§ 17 Force majeure**

17.1 ZBG skall vara befriat från skadestånd och andra påföljder om ZBG's åtaganden förhindras eller väsentligt försvåras av omständighet vilken ZBG ej har möjlighet att kunnat styra över eller förutse, såsom arbetskonflikt, åsknedslag, eldsvåda, atmosfäriska störningar, lagbud, myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk eller liknande omständighet.

### **§ 18 Tvist**

18.1 Tvist angående tolkning eller tillämpning av avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall slutligen avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Skiljeförfarandet skall äga rum i Västerås varvid svensk rätt och svenska språket skall tillämpas. Skiljemännen skall tillämpa rättegångsbalkens regler om rättegångskostnader och omröstning. För det fall det omtvistade beloppet understiger tio (10) gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande beloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av Västerås tingsrätt. För förfallna obetalda fordringar för tillhandahållen tjänst äger dock part anhängiggöra talan inför allmän domstol. Anspråk med anledning av visst avtal skall, för att kunna göras gällande, framställas skriftligen till den andra parten senast tre (3) månader efter det att rätt till anspråk uppstod.