

Ändringar 2020-04-27

Uppdatering av

Sharespine AB - Tjänsteavtal och Allmänna villkor

- Bilaga 1 - Personuppgiftsbiträdesavtal
- Bilaga 2 – Instruktioner för behandling av personuppgifter

Dokumenthistorik

Datum	Kommentar	Författare
2018-04-20	(version 1.2)	Leif Lindberg
2020-04-27	(version 1.3)	Leif Lindberg

Ändringar version 1.2 - > 1.3

	§ 1.2 Bakgrund
Old	Sharespine är utvecklare och leverantör av klient och molnbaserade integrationsprodukter som bl.a. integrerar en mängd e-handelsplattformar med olika ekonomisystem och marknadsplatser. Målgrupper för tjänsterna är framförallt (e-) handlare, små och medelstora företag som arbetar med flöden av produkt-, kund- och orderdata. Programmen licensieras till Kunden mot en månadskostnad och hostas på av Sharespine anvisade servrar och/eller i vissa fall på kundens egen servermiljö.
Update	Sharespine är utvecklare och leverantör av klient och molnbaserade integrationsprodukter som bl.a. integrerar en olika SaaS lösningar (Software as Service) som t.ex. e-handelsplattformar, ekonomisystem, marknadsplatser, butikskassasystem, betalpartners m.fl. Målgrupper för tjänsterna är primärt (e-) handlare, små och medelstora företag som arbetar med flöden av produkt-, kund- och orderdata. Plattformen licensieras till Kunden mot en månadskostnad och hostas på av Sharespine anvisade servrar och/eller i vissa fall på kundens egen servermiljö.
	§ 2. Definitioner
Old	Beställning Med beställning menas en signerad offert eller ett digitalt avtal via orderformulär eller en digital säljprocess med t.ex. e-post, där kunden tydligt accepterar det föreslagna erbjudandet och Sharespine's avtalsvillkor.
Update	Beställning Med beställning menas en signerad offert eller ett digitalt avtal via orderformulär eller checkout-kassa eller en digital säljprocess med t.ex. e-post, där kunden tydligt accepterar det föreslagna erbjudandet och Sharespine's avtalsvillkor.

	Kontaktperson
Old	Kontaktperson är den Individ som ingått avtalet och har tillgång till admin på de digitala tjänsterna. Kontaktperson kan vara Firmatecknare eller av Firmatecknare utsedd att hantera de tekniska systemen, t.ex Systemadministratör företaget
Update	Kontaktperson är den Individ hos kunden som fått mandat av firmatecknare på företaget att ingå avtal med Sharespine AB om Sharespines olika tjänster.
	Leverans
Old	Leverans är den punkt där Sharespine startar konfigurering och implementering av Tjänsterna till Kunden. När tjänsten är driftsatt så övergår kunden från leveransansvarig till Sharespine normala tjänste support. Leverans är en viktig del av startpaketet för tjänsterna.
Update	Leverans är den punkt där Sharespine startar konfigurering och implementering av Tjänsterna till Kunden. När tjänsten är driftsatt så övergår kunden från leveransansvarig på Sharespine till Sharespines ordinarie tjänste support. Leveransen är en viktig del av processen för att komma igång med tjänsterna och detta kräver att kunden bidrar med tid som krävs för att leveransen skall kunna slutföras.
	Återförsäljare
Old	Användare är den Individ som vid var tid ska ha tillgång till Tjänsterna i egenskap av antingen anställd eller uppdragstagare hos Slutkund eller Systempartner / Återförsäljare.
Update	Användare är den Individ som vid var tid ska ha tillgång till Tjänsterna i egenskap av antingen anställd eller uppdragstagare hos Slutkund eller Systempartner / Återförsäljare.
	Allmänt om avtalet
Old	§ 3.2 Genom att göra en skriftlig eller elektronisk beställning förvärvar Kunden endast rätt att nyttja Sharespine´s integrationslösningar. Med skriftlig beställning menas en signerad offert eller ett digital avtal via orderformulär eller en digital säljprocess med t.ex. e-post, där kunden tydligt accepterar det föreslagna erbjudandet och Sharespine´s avtalsvillkor och därmed ger Sharespine de samtycken som Sharespine behöver för att kunna leverera Tjänsterna till kunden
Update	§ 3.2 Genom att göra en skriftlig eller elektronisk beställning förvärvar Kunden endast rätt att nyttja Sharespine´s integrationslösningar. Med skriftlig

	beställning menas en signerad offert eller ett digital avtal via orderformulär, checkout-kassa eller annan digital säljprocess som t.ex. e-post, där kunden tydligt accepterar det föreslagna erbjudandet och Sharespine´s avtalsvillkor och därmed ger Sharespine de samtycken som Sharespine behöver för att kunna leverera Tjänsterna till kunden.
Old	§ 3.4 Efter ingått avtal så påbörjas dialogen om Leverans och implementering av den beställda tjänsten så att man, utifrån de unika förutsättningar som finns, så fort som möjligt få kunden operativ. Implementering och upplärning av tjänst är en betydande del av den beställda tjänsten.
Update	§ 3.4 Efter ingått avtal så påbörjas planeringen kring Leverans och implementering av den beställda tjänsten så att man, utifrån de unika förutsättningar som finns, så fort som möjligt får kunden operativ. Implementering och upplärning är en viktig del av processen för att komma igång med tjänsterna och detta kräver att kunden bidrar med tid som krävs för att leveransen skall kunna slutföras
	Avtalsperiod
Old	§ 4.1 Alla abonnemangstjänster är löpande avtal. Om inget annat avtalats, löper avtalet för driften av våra tjänster kvartalsvis på 3 månader eller den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal.
Update	§ 4.1 Alla abonnemangstjänster är löpande avtal. Om inget annat avtalats, är avtalslängden för första året av våra tjänster på 12 månader varpå det därefter löper kvartalsvis på 3 månader eller den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal
Old	§ 4.2 Om avtalet inte sägs upp, och uppsägning inte är Sharespine tillhanda senast 1 månad (30 dgr) före avtalstidens utgång, förlängs avtalet automatiskt med 3 månader eller den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal.
Update	§ 4.2 Om avtalet efter 12 månader inte sägs upp, och uppsägning inte är Sharespine tillhanda senast 1 månad (30 dagar) före avtalstidens utgång, förlängs avtalet automatiskt med 3 månader eller den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal.
Old	§ 4.3 Om uppsägningen är gjord efter förlängning av en ny avtalsperiod med 3 månader eller den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal, så sker ingen återbetalning för den innevarande perioden
Update	§ 4.3 Om uppsägningen är gjord innan 12 månader och varit Sharespine tillhanda senast 1 månad (30 dagar) före avtalstidens utgång, så förlängning

	så avslutas avtalsperioden efter 12 månaders utgång eller den efter den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal.
	Uppsägning
Old	§ 5.1 Uppsägning av avtalet måste göras digitalt och det är kundens ansvar att dokumentera att uppsägningen kommit fram till Sharespine. När Sharespine mottar en uppsägning så skickas en elektronisk bekräftelse på att Sharespine mottagit uppsägningen. Normalt sker det inom 48h. Har du som kund inte fått en digital bekräftelse på att Sharespine mottagit uppsägningen så bör du be om detta
Update	§ 5.1 Uppsägning av avtalet måste göras digitalt och det är kundens ansvar att dokumentera att uppsägningen kommit fram till Sharespine. När Sharespine mottar en uppsägning så skickas en elektronisk bekräftelse på att Sharespine mottagit uppsägningen. Normalt sker det inom 48h. Har du som kund inte fått en digital bekräftelse på att Sharespine mottagit uppsägningen så bör du be om detta via vår kundtjänst.
Old	§ 5.2 + 5.3 Sharespine rekommenderar att digital uppsägning av kundens avtal görs genom den automatiska uppsägning funktionen som ligger på "Mina Sidor" på Sharespine:s hemsida. https://my.sharespine.com/customer.html då det i detta fall automatiskt skickas en bekräftelse till kunden. Sharespine accepterar inte uppsägningar per telefon, fax, vanlig post eller på ett annat sätt som inte går att bevisa.
Update	§ 5.2 Sharespine accepterar inte uppsägningar per telefon, fax, vanlig post eller på ett annat sätt som inte går att dokumentera.
	Trafikavgifter och andra tilläggstjänster
Old	§ 6.1 Sharespine´s abonnemang på erbjudna tjänster, differentieras av olika parametrar som exempelvis antal artiklar, trafik, lagring och ordervolym etc. Detta för att bättre matcha kundnyttan och licensavgiften för kunden. Om kunden löpande visar sig ha behov av högre volym än vad som är avtalat, ska Sharespine rätt att justera grundavtal till rätt paket enligt prislista på hemsidan
Update	§ 6.1 Sharespine´s abonnemang på erbjudna tjänster, kan i vissa fall differentieras av olika parametrar som exempelvis antal anslutna system, lagringsplats, ordervolym etc. Detta för att kostnaden för tjänsten bättre matcha kundnyttan för kunden. Om kunden löpande visar sig ha behov av fler system, högre volym än vad som är avtalat, har Sharespine rätt att justera grundavtal till rätt paket enligt prislista på hemsidan.

Old	<p>§ 6.2 Dessa parametrar är ofta s.k. mjuka gränser och för att inte störa tjänsterna så förbehåller sig Sharespine rätten att i efterhand uppjustera avtal där t.ex. ordervolym är varit högre än vad som ingår i respektive paket. Som regel efterfaktureras den ökade volymen i samband med att avtalet justeras upp för kommande avtalsperiod. Om det sker förändringar i tjänsten, där exempelvis trafik eller funktions behovet minskar, så är det kundens ansvar att kontakta Sharespine för en justering av avtalet. Kund kan själv se sin order / fakturavolym på "mina sidor" https://my.sharespine.com/spine/volume.html</p>
Update	<p>§ 6.2 Dessa parametrar är ofta s.k. mjuka gränser och för att inte störa tjänsterna så förbehåller sig Sharespine rätten att i efterhand uppjustera avtal där t.ex. ordervolym är varit högre än vad som ingår i respektive paket. Som regel efterfaktureras den ökade volymen i samband med att avtalet justeras upp för kommande avtalsperiod. Om det sker förändringar i tjänsten, där exempelvis trafik eller funktions behovet minskar, så är det kundens ansvar att kontakta Sharespine för en justering av avtalet. Kund kan själv se sin order / fakturavolym på "mina sidor" https://my.sharespine.com/spine/volume.html</p>
Old	<p>§ 6.3 För information om volym, funktioner och priser se Sharespine´s hemsida. (www.sharespine.com eller länkad hemsida på https://www.sharespine.com/)</p>
Update	<p>§ 6.2 För information om anslutna system, funktioner och priser se Sharespine´s hemsida. (www.sharespine.com eller länkad hemsida på https://www.sharespine.com/)</p>
	<p>Öppet köp</p>
Old	<p>§ 10.1 Kunden har rätt att säga upp Avtalet inom trettio (30) dagar från att Avtalet ingicks OM leverans och implementering av tjänsten inte påbörjats.</p> <p>§ 10.2 Leveransen och implementering av tjänst räknas som påbörjad när t.ex. begärd API data från kund är sparad i Sharespine´s system.</p> <p>§ 10.3 Rätten till öppet köp gäller enbart vid beställning av Tjänsten för första gången och gäller däremot inte vid beställning av tillkommande licenser av samma program eller vid beställning av extratjänster. Sharespine återbetalar eventuella licensavgifter som Kunden har erlagt vid sådan uppsägning. Inga andra avgifter återbetalas.</p>
Update	<p>§ 10.1 Kunden har rätt att säga upp Avtalet inom trettio (30) dagar från att Avtalet ingicks OM leverans och implementering av tjänsten inte påbörjats.</p>

	<p>§ 10.2 Leveransen och implementering av tjänst räknas som påbörjad när t.ex. begärd API data från kund är sparad i Sharespine´s system.</p> <p>§ 10.3 Rätten till öppet köp gäller enbart vid beställning av Tjänsten för första gången och gäller däremot inte vid beställning av tillkommande licenser av samma program eller vid beställning av extratjänster. Sharespine återbetalar eventuella licensavgifter som Kunden har erlagt vid sådan uppsägning. Inga andra avgifter återbetalas.</p>
	Tjänsterna
Old	<p>§ 10.5 Sharespine har rätt att under avtalstiden förändra Tjänsterna eller helt ta bort Tjänst. Om sådan förändring skulle innebära mer än ringa olägenhet eller ökade kostnader för Kunden äger Kunden rätt att, inom trettio (30) dagar från att förändringen trätt ikraft, säga upp de Tjänster som omfattas av förändringen.</p>
Update	<p>§ 10.5 Sharespine har rätt att under avtalstiden förändra Tjänsterna eller helt ta bort Tjänst. Sådan förändring som bedöms innebära mer än ringa olägenhet eller ökade kostnader för Kunden skall kommuniceras inom trettio (30) dagar innan att förändringen träder i kraft</p> <p>§ 10.6 Kunden har efter en sådan förändring av Tjänsterna rätt att inom 60 dagar säga upp de Tjänster som omfattas av förändringen.</p>
	Sharespines ansvar
Old	<p>§ 17.1 Sharespine har ansvar för att i samband med Leverans lämna över ett fungerande flöde enligt de specifikationer som är avtalade vid beställningen.</p>
Update	<p>§ 16.1 Sharespine har ansvar för att i samband med Leverans tillrättalägga för ett fungerande flöde enligt de specifikationer som är avtalade vid beställningen.</p>
Old	<p>§ 17.5.1 I de fall som data från Kunden´s integrerade system som t.ex. e-handel, marknadsplats eller ekonomisystem genererar fel som stoppar upp eller skapar problem i de övriga systemen så kan Sharespine hjälpa till med utredning och felsökning av källan för att i nästa steg ge förslag på lösning. Denna tid dras i de flesta fall på kunden Servicekonto. Notera att kunden själv kan läsa felmeddelande och få förslag på lösningar i Sharespine´s olika tjänster. https://my.sharespine.com/spine/errors.html</p>

Update	§ 16.6 I de fall som data från Kunden´s integrerade system som t.ex. e-handel, marknadsplats eller ekonomisystem genererar fel som stoppar upp eller skapar problem i de övriga systemen så kan Sharespine hjälpa till med utredning och felsökning av källan för att i nästa steg ge förslag på lösning. Denna tid dras i de flesta fall på kunden Servicekonto.
	Kundens ansvar
Old	§ 18.3.1 I samband med fel bör kunden läsa igenom de eventuella felmeddelanden som tjänsterna skapar, och som går att finna i de olika produkterna, inte minst för att undvika att den tiden som Sharespine lägger tid på att hitta fel som ligger i tredjepartapplikationer, i så liten grad som möjlig belastar kundens Servicekonto
Update	§ 17.3.1 I samband med fel bör kunden läsa igenom de eventuella felmeddelanden som tjänsterna skapar, och som går att finna i de olika produkterna, inte minst för att undvika att den tiden som Sharespine lägger tid på att hitta fel som ligger i tredjepartsapplikationer, i så liten grad som möjlig belastar kundens Servicekonto.
Old	§ 18.3.2 Kunden bör också innan de kontaktar Sharespine Support undersöka om andra användare hos kunden gjort ändringar eller installerat uppdateringar av kunden övriga system. Kan t.ex. vara installation av brandvägg, byte av nätverk, installation av sk.. Plugin från tredje part i Open Source miljö, import av data etc.
Update	§ 17.3.2 Kunden bör också innan de kontaktar Sharespine Support först undersöka om andra användare hos kunden gjort ändringar eller installerat uppdateringar av kunden övriga system. Kan t.ex. vara installation av brandvägg, byte av nätverk, installation av andra enheter eller programvara från tredje part i Open Source miljö, import av data etc.