



ALLMÄNNA VILLKOR GÄLLANDE MSPECS MÄKLARSYSTEM

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. DEFINITIONER
2. TILLGÄNGLIGHET
3. SUPPORT
4. FELANMÄLAN
5. PRISAVDRAG OM AVTALAD SERVICENIVÅ AVSEENDE TILLGÄNGLIGHET INTE UPPNÅS
6. REKLAMATION
7. ANVARSFRIHET
8. ANSVARSBEGRÄNSNING
9. ANVÄNDARENS/LEVERANTÖRENS DATA
10. DATASÄKERHET
11. ERSÄTTNING VID BRISTER I DATASÄKERHETEN
12. PERSONUPPGIFTER
13. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

1. DEFINITIONER

Begrepp	Förklaring
Anspråk	Anspråk rörande detta avtal från en Användare eller Leverantör mot Mspecs, som antyder att en servicenivå inte har uppfyllts.
Användare	Fastighetsmäklare och andra som arbetar på Huvudkontor eller Kontor och använder Mäklarsystemet
Avgiften	Den summa Användare och Leverantör ska betala till Mspecs enligt Avtalet.
Avtalet	Det avtal som ligger till grund för Användare och Leverantörs affärsrelation till Mspecs.
Driftstopp	Tid då Mäklarsystemet inte är tillgängligt pga Incident.
Huvudkontor	Med Huvudkontor avses ett kontor dit flera kontor är anslutna.
Incident	Omständigheter som leder till att en servicenivå inte uppfylls.
Kontor	Med Kontor avses ett kontor på en adress där en eller flera Användare är verksamma.
Leverantör	Företag som tillhandahåller tjänster eller varor till Användare i Mäklarsystemet.
Mspecs	Företaget som tillhandahåller Mäklarsystemet.
Support	De tjänster Mspecs kan erbjuda för att hjälpa Användare och Leverantörer att lösa problem med Mäklarsystemet.
Mäklarsystemet	Den tjänst Mspecs tillhandahåller.
Servicenivå	De standarder som Mspecs förbinder sig att uppfylla avseende tillgänglighet.
Servicetid	Den tid under vilken Mspecs garanterar att påbörja avhjälpande av en incident.
Planerade driftstopp	Tid då Mäklarsystemet inte är tillgängligt pga underhåll eller liknande.
Åtgärdstid	Maximal tid inom vilken en incident ska avhjälpas.

2. TILLGÄNGLIGHET

2.1 Mäklarsystemet ska tillhandhållas 24 timmar per dygn, med undantag för planerade driftstopp som aviseras i förväg med de begränsningar som följande servicenivåer innebär.

Serviceid	Åtgärdstid	Tillgänglighet	Felanmälan	Support
Helgfri mån-fre 9.00-17.00	Se p.4.2	Minst 99,1 %, se vidare p. 2.2	Alla dagar 00.00-24.00, via e-post, support@mspecs.se	Helgfri mån-fre 9.00-16.30 (lunchstängt 12.00-13.00), Telefon: 010-2216100, e-post: support@mspecs.se

2.2 Mspecs ska hålla tillgängligheten avseende Mäklarsystemet på 99,1 % eller högre under Serviceid. Om tillgänglighetstiden per år understiger 99,1 % under Serviceid, kan Användare och Leverantör begära det vite som anges nedan.

Nedsättningsnivå	Tillgänglighetstal (%)	Vite
1	Under 99,1 men över 98,0%	10 % av avgiften
2	Under 98,0 men över 95,0%	25 % av avgiften
3	Under 95 %	100 % av avgiften

2.3 Utebliven tillgänglighet överstigande totalt fem (5) dagar under serviceid under ett kvartal (motsvarar tillgänglighetstal understigande 94,4%) är att betrakta som väsentligt avtalsbrott och ger Användare och Leverantör rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan och erhålla skadestånd enligt punkt 11.

2.4 Tillgänglighetstal och mätning av servicenivåer

Tillgänglighet till Mäklarsystemet mäts enligt följande formel:

$$T = (P - F) * 100 / P \text{ där}$$

T = Tillgänglighet i procent

P = Avtalstiden mätt i antal minuter

F = Förlorad tid inom perioden P mätt i antal minuter som definierats som Driftstopp.

2.5 Mspecs loggar för att mäta de avtalade servicenivåerna. Mätpunkten för tillgänglighet är utgående anslutning (router) till WAN för Mspecs molntjänst. Då Mäklarsystemet är avhängigt av att internet fungerar är Användaren/Leverantören införstådd med att avbrott, fördröjningar, buggar och liknande hinder på Internet inte utgör fel i tjänsten.

3. SUPPORT

Support lämnas avseende frågor som är direkt hänförliga till Mäklarsystemet. Frågor avseende tillämpningar av de regelverk som rör Mäklarsystemets användningsområden och frågor av teknisk karaktär som inte är hänförliga till Mäklarsystemet ingår inte i supporten. Frågor som är av utbildningskaraktär hänvisas till utbildningstillfällen.

4. FELANMÄLAN

4.1 Felanmälan kan ske dygnet runt, via e-post, support@mspecs.se. Inkomna felanmälningar grupperas i fyra prioriteringsgrupper; Kritisk; Hög; Medium eller Låg.

Prioriteringsgrupp	Förklaring
Kritisk	Mycket allvarlig påverkan. Driftstopp.
Hög	Allvarlig påverkan. Minskad funktionalitet.
Medium	Påverkan. Användare och Leverantör kan använda Mäklarsystemet men med förminskad effektivitet/funktionalitet.
Låg	Liten påverkan för Användaren/Leverantören. Användare/Leverantör kan använda Mäklarsystemet obehindrat.

4.2 En felanmälan ska senast startas inom en viss bestämd tid, se tabell nedan. Starttidpunkten för åtgärd sätts då Användarens/Leverantörens felanmälan registreras i Mspecs ärendehanteringssystem, vilket endast sker under Servicetid. Mspecs öppnar då ett s.k. felärende. Sluttidpunkten inträffar då Mspecs anser att felärendet är åtgärdat. Felanmälan informeras på bästa sätt om att ärendet är åtgärdat. På begäran kan skriftlig rapport lämnas till Användaren/Leverantören.

Prioritet	Mål för start av åtgärd
Kritisk	Inom 4 timmar
Hög	Inom 8 timmar
Medium	Inom 4 dagar
Låg	Inom 12 dagar

Överskrider den garanterade Åtgärdstiden vid fler än fyra (4) tillfällen under ett kvartal är det att betrakta som ett väsentligt avtalsbrott vilket ger Användaren/Leverantören rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan och erhålla skadestånd enligt p.11.

5. PRISAVDRAG OM AVTALAD SEVICENIVÅ AVSEENDE TILLGÄNGLIGHET INTE UPPNÅS

Om Mäklarsystemet inte uppfyller utlovad funktionalitet och tillgänglighet enligt p.2 är Användare/Leverantör berättigad till reduktion av avgiften enligt tabeller under p.2. Mspecs ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer enbart enligt villkoren i denna

punkt. Därutöver har Användare/Leverantör ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån.

6. REKLAMATION

6.1 Användare/Leverantör kan endast begära prisavdrag eller annan påföljd med anledning av en felanmälan, om Användaren/Leverantören felanmäler inom 5 helgfria arbetsdagar från det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts.

6.2 För att krav ska kunna göras gällande måste det framställas inom 1 månad från att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts.

7. ANSVARSFRIHET

Mspecs ansvarar inte för bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå, om Mspeccs kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till Mspeccs:

- fel i Användarens/Leverantörens utrustning eller programvara,
- virus eller annat angrepp på säkerheten hos Användaren/Leverantören,
- omständighet utanför Mspeccs ansvarsområde för Mäklarsystemet som t.ex. brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje part som Mspeccs inte uttryckligen tagit ansvar för.
- DoS-attacker
- force majeure som betyder att Mspeccs inte är skyldigt att utge ersättning för förlust eller skada som Användaren/Leverantören kan komma att lida till följd av att fullgörandet av Mspeccs åtaganden förhindrats eller väsentligen försvårats av omständigheter som Mspeccs inte rimligen kunnat råda över eller förutse, inklusive men inte begränsade till arbetskonflikt, krig, uppror eller upplopp, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, export- eller importrestriktioner, jordbävning, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller vattenskada, allmän varuknapphet eller knapphet i fråga om transportmedel, lagstiftning och myndighetsrestriktioner.

8. ANSVARSBEGRÄNSNING

Mspecs ansvar är begränsat till direkt skada om maximalt 0,5 prisbasbelopp för innevarande år om inte Mspeccs agerat uppsåtligt eller med grov vårdslöshet. Mspeccs är aldrig ansvarigt för indirekta skador, såsom förlorad vinst eller produktion, förlust av data etc.

9. ANVÄNDARENS/LEVERANTÖRENS DATA

Användaren/Leverantören innehar samtliga rättigheter till Användarens/Leverantörens data och Mspeccs erhåller inga rättigheter till dessa data, eller del därav, under Avtalet.

Vid uppsägning av avtalet tillfaller Användarens data Användaren i form av en databasbackup eller export till CSV fil mot en avgift.

10. DATASÄKERHET

10.1 Autentisering och kryptering

All datakommunikation sker med Secure Sockets Layer (SSL). För att Användaren ska få tillgång till Mäklarsystemet krävs inloggning med användarnamn, databasnamn och lösenord.

- Krypterad kommunikation: Mspecs använder 256-bitars SSL-kryptering och 2048-bitars publika nycklar från RSA. All datakommunikation till och från Användarens datorer krypteras med SSL, den mest använda Internetstandarderna för krypterad kommunikation.
- Lösenordsskydd: Inloggningsförfarandet är helt krypterat, vilket innebär att ingen Information skickas som okrypterad text. Användarens lösenord lagras i krypterat format (med ett standardiserat envägschiffer).
- Användaren ansvarar för att obehörig användning av Mäklarsystemet som följd av att Användaren lämnat en inloggad dator obevakad.
- Mspecs ansvarar för att ta backup av Användarens data dagligen enligt fastställda rutiner på rullande 7 dagar. Mspecs ansvarar också för sparandet av månadsbackuper i 6 månader rullande.

11. ERSÄTTNING VID BRISTER I DATASÄKERHETEN

Om Användaren/Leverantören lider skada till följd av brister i datasäkerheten hos Mspecs, försumlighet eller avvikelser från Mspecs åtaganden, eller på grund av att någon av Mspecs leverantörer varit försumlig, ersätter Mspecs Användaren/Leverantören. Endast direkt skada ersätts, således inte t ex utebliven vinst eller förväntad besparing.

12. PERSONUPPGIFTER

12.1 Mspecs registrerar personuppgifter och annan information om Användaren i den utsträckning det behövs för att Mspecs ska kunna tillhandahålla Mäklarsystemet och kunna skicka marknadsföringsmaterial m.m. om Mäklarsystemet samt om och från Leverantörer till Användaren.

12.2 Användaren eller företaget där Användaren är verksam är personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifter i relation till Användarens nyttjande av Mäklarsystemet. Mspecs är personuppgiftsbiträde.

12.3 Mspecs ska behandla personuppgifter i enlighet med Användarens instruktioner och personuppgiftslagen. Mspecs ska upprätta och bibehålla de tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda personuppgifterna.

12.4 Mspecs har inte rätt att utföra behandling av personuppgifter utanför EU och EES-området. I det fall Mspecs anlitar underleverantör för personuppgiftsbehandlingen har Mspecs rätt att i Användarens namn och för Användarens räkning ingå ett personuppgiftsbiträdesavtal med underleverantören. Avtalet med underleverantören ska minst ge Användaren det skydd och de förmåner som detta Avtal ger.

13. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

13.1 Parternas rättigheter och skyldigheter vid tolkning och tillämpning av Avtalet ska bestämmas i enlighet med svensk lag.

13.2 Tvist i anledning av Avtalet ska slutligt prövas av allmän domstol.