

# Tjänsteavtal

## 1. Inledning

Detta Tjänsteavtal gäller mellan iP.1 Networks AB med säte i Sverige, moms reg. nr: SE556671-1536, nedan kallad "iP.1" och kund, nedan kallad "kunden" gällande iP.1 tjänster, nedan "Tjänsten".

## 2. Tjänster

iP.1 erbjuder följande tjänster till företag och organisationer. Samma kontouppgifter eller API nyckel kan användas till samtliga tjänster. Konton grupperas enkelt per användare, per avdelning eller ett för alla med olika behörigheter. Flera konton kan skapas automatiskt.

### WebbSMS

Webbaserat snabbt kommunikationsverktyg för utskick och mottagning av SMS.

- ✓ Det går enkelt att importera kontaktuppgifter och skapa grupper från externa filer samt lagra standardtexter i mallar för snabb återanvändning.
- ✓ Det finns stöd för att skicka långa SMS upp till 1600 stycken tecken och utländska tecken UTF-16 och emojis.
- ✓ E-post kopia och schemaläggning är mycket praktisk tjänster.
- ✓ Se saldo, få status på alla skickade SMS och orderstatistik i realtid.
- ✓ Stoppfunktioner hjälper dig att automatisk att välja bort användare som inte vill ha SMS.
- ✓ Skicka personliga SMS med templates som infogar t e x förnamn [F] och efternamn [E] automatiskt i SMS texten direkt från adressboken.
- ✓ Ta emot inkommande SMS och få svar på SMS via virtuellt mottagare nummer (tilläggstjänst).
- ✓ Samla in kunders mobilnummer och namn automatiskt. Skicka SMS till det virtuella numret (tilläggstjänst) och skriv *Spara Förnamn Efternamn Grupp* sedan lagras det automatiskt i adressboken i den namngivna gruppen.

### Virtuella nummer och valfri avsändare

Välj valfri avsändare om du vill kunna ange en valfri text eller mobilnummer som avsändare och anslut ett virtuellt nummer för inkommande SMS och svar direkt till applikationen.

Det finns elvasiffriga nummer och femsiffriga nummer med alias.

Valfri avsändaren kan tillsammans med virtuellt nummer kombineras på tre olika sätt.

- Välj en text som avsändare. Texten får vara max 11 tecken och enbart innehålla tecknen A-z. Det går inte att svara på SMS som har Text avsändare.
- Välj ditt eget mobil nummer som avsändare. Alla svar kommer då gå till din egna mobil. Du får inte ange andras mobilnummer utan lov.
- Välj ditt virtuella nummer som avsändare. Alla svar går då direkt till applikationen.

### Analys-SMS

Webbaserat kommunikationsverktyg för genomförande av kundundersökningar, marknadsundersökningar, personalundersökningar och omröstningar samt möjlighet att skapa e-blanketter för t e x uppdatera kundregister i realtid via SMS och e-post.

- ✓ Det går snabbt att skapa enkäter med hjälp av färdiga frågemallar som visas i realtid i ett mobilfönster.
- ✓ Välj mellan många olika frågetyper, obligatoriska svar och anonyma svar.

- ✓ Samla in data smidigt med ett kontaktformulär för uppdatera t ex kundregistret.
- ✓ Få SMS meddelande i realtid om någon svarande har gett ett lågt betyg på en fråga.
- ✓ Nyckelord för att ta emot enkät. Den som vill ha enkäten skickar SMS till det virtuella numret (tilläggstjänst) och skriver *Nyckelord* sedan skickas den aktuella enkäten ut automatiskt.
- ✓ Tidstyrning av SMS och e-post utskick och påminnelser skickas endast till icke svarande.
- ✓ Följ hela flödet från antal skickade, öppnade och avbrutna enkäter samt besvarade.
- ✓ Tydliga webbaseradresultatrapporter i realtid i grafer som enkelt går att dela.
- ✓ Export av all data till pdf och Excel.
- ✓ Analys-SMS kan kombineras med Webb-SMS olika funktioner som t ex adressbok och virtuellt nummer.

### **E-blanketter**

Webbaserat kommunikationsverktyg för att bifoga filer vid utskick av SMS.

- ✓ Filerna lagras i vår molntjänst som en länk.
- ✓ Följ statistik över skickade och lästa SMS.

### **Assessment-SMS**

Webbaserat kommunikationsverktyg för genomförande av ledarskapsundersökningar i realtid via SMS. Baserat på flera års studier och upplevelser i näringslivet.

- ✓ Mäter vilken typ av ledare du är och identifierar styrkor och svagheter i ledarskapet enligt åtta kompetenser.
- ✓ Direkt feedback på svagheter och styrkor.

### **e-SMS**

Tillägg i MS Outlook 2007 och senare versioner för utskick av SMS från kontaktlistor och grupper.

- ✓ Använd dina befintliga kontakter och grupper samt gemensamma globala grupper i Outlook.
- ✓ Det finns stöd för att skicka långa SMS upp till 1600 stycken tecken och utländska tecken UTF-16 och emojis.
- ✓ Följ status på alla skickade SMS och lagra standardtexter i mallar för snabb återanvändning.
- ✓ Stoppfunktioner hjälper dig att automatisk att välja bort användare som inte vill ha SMS enligt GDPR.
- ✓ Skicka personliga SMS med templates som infogar t e x förnamn [F] och efternamn [E] automatiskt i SMS texten direkt från adressboken.
- ✓ Ta emot inkommande SMS och få svar på SMS via virtuellt mottagare nummer (tilläggstjänst).
- ✓ Ta emot inkommande SMS och få svar på SMS via virtuellt mottagare nummer vidarebefordrat till e-post (tilläggstjänst).
- ✓ Automatisering av installationen till flera klienter.

### **Batch-SMS**

Webbaserat kommunikationsverktyg för genomförande av stora SMS-utskick.

- ✓ Har stöd för att skicka SMS till ca 50 000 mottagare samtidigt.
- ✓ Det går enkelt att importera massiva filer med kontaktuppgifter och skapa grupper från externa filer.
- ✓ Det finns stöd för att skicka långa SMS upp till 1600 stycken tecken och utländska tecken UTF-16 och emojis.
- ✓ schemaläggning är en mycket praktisk tjänst.
- ✓ Se saldo, få status på alla skickade SMS realtid.

- ✓ Stoppfunktioner hjälper dig att automatisk att välja bort användare som inte vill ha SMS.
- ✓ Skicka personliga SMS med templates som infogar t e x förnamn [F] och efternamn [E] automatiskt i SMS texten direkt från adressboken.

### **RESTful API, SMS Gateway**

Integration av SMS tjänster i befintliga programvaror så som kundregister, bokningssystem, e-handelssystem, SMS autentisering mm eller skapa egna tjänster.

- ✓ Vi erbjuder API oavsett programmeringsspråk som är designat för att det skall vara enkelt.
- ✓ Det finns exempelkod Kunden kan använda för att snabbt komma igång.
- ✓ Skicka SMS till multipla mottagare i ett och samma anrop vilket gör det väldigt enkelt att hantera större utskick.
- ✓ Autentisering 2FA.

### **RESTful API, survey och NKI**

Integration av enkäter i befintliga programvaror så som supportsystem, bokningssystem, e-handelssystem, CRM system mm eller skapa egna tjänster.

- ✓ Vi erbjuder API oavsett programmeringsspråk som är designat för att det skall vara enkelt.
- ✓ Det finns exempelkod Kunden kan använda för att snabbt komma igång
- ✓ Stöd för NKI Nöjd Kund Index med rapporter i Analys-SMS.
- ✓ NKI resultat med behörigheter på tre nivåer, lokalnivå, distriktsnivå och nationellnivå.

### **Applikationsintegrationer hos iP.1 samarbetspartner**

- ✓ Evry, BeSched
- ✓ Lundalogik, Lime
- ✓ Flexapplikation, HRM
- ✓ Gardeco, Affärssystem
- ✓ STR, Astra web
- ✓ Skibar system
- ✓ WinEasy
- ✓ IOL Tool
- ✓ WashCloud
- ✓ Rebnis, Jupiter

Fler integrationer tillkommer kontinuerligt.

## **3. Avtal**

Detta Tjänsteavtal godkänns av Kunden genom beställning våra Tjänster på iP.1 webbshop och träder i kraft när Kunden erhållit konto och lösenord från iP.1. Detta bekräftar att kunden har läst, förstått och accepterat Tjänsteavtalet, Integritetspolicyavtalen och Personbiträdesavtalet som finns på iP.1 hemsida.

## **4. Kontaktperson**

Kunden utser en kontaktperson vid beställning i webbshopen. Kontaktperson skall vara behörig företrädare för Kunden. Kunden är ansvarig för vilka som är behöriga att använda tjänsten. Flytt och byte av kontaktperson skall meddelas via e-post inom 14 dagar. iP.1 har möjlighet att använda Kunden som referens, om kunden inte meddelat annat skriftligen till iP.1.

## 5. Användning av Tjänst

Det är förbjudet att förfalska ett meddelande genom att ange ett mobilnummer som avsändare utan den personens eller företags medgivande. Kunden och dess användare är fullt ut ansvarig för information i de meddelanden som överförs genom tjänsten.

Kunden skall följa gällande lagar, myndighetsföreskrifter och den allmänna etik som gäller för meddelanden.

Kunden skall följa reglerna i Code of Conduct som tillämpas av branschorganisationen, MORGAN [www.morganforum.com](http://www.morganforum.com)

Kunden får inte piratkopiera programvaran eller enstaka funktioner och erbjuda dem i eget varumärken (så kallad varumärkesförfalskning).

Om Kunden använder Tjänsten i strid mot Tjänsteavtalet skall Kunden ersätta iP.1 för den skada som därigenom uppkommer. Kunden skall hålla iP.1 skadelös för krav från tredje man mot iP.1 på grund av Kundens användning av Tjänsten. iP.1 ges rätt att vid missbruk säga upp Tjänsten med omedelbar verkan. Kvarvarande "saldo" krediter övergår i iP.1 ägo.

## 6. Avgifter och betalningsvillkor

Kunden fyller på med saldo i webb shopen och sedan dras det pengar från saldot när Kunden skickar SMS och Enkäter liknande ett kontantkort. När saldot börjar ta slut, kan Kunden fylla på mer saldo i Webb shopen. Kunden kan även slå på eller stänga av automatisk påfyllning av saldo. iP.1 har även möjligheten att fakturera skickade SMS i efterhand.

Vissa Tilläggstjänster kan ha bindningstid på 1 år. Om inte Kunden eller iP.1 har sagt upp Tilläggstjänsten minst 3 månader före den inledande bindningsperiodens slut, förlängs Tilläggstjänsten att gälla 1 år i taget. Uppsägning skall ske skriftligen. Det sker ingen återbetalning av saldo.

Kunden betalar iP.1 via betalsystem, enligt gällande prislista i webb shopen om inget annat överenskommit. Alla priser är exklusive moms i Svenska kronor SEK för "Svenskt konto" eller Euro € i "Internationellt konto". Vid faktura skall Kunden betala avgiften som framgår av iP.1s faktura. iP.1 kan fakturera enskilt konto eller en gemensam faktura för alla konton. Om Kunden är i dröjsmål med betalning har iP.1 rätt till ränta, påminnelseavgift och ersättning för inkassokostnad. Kunden skall omgående skriftligen meddela iP.1 om en faktura anses felaktig. Sker inte detta inom 14 dagar från fakturadatum förfaller Kundens rätt att göra sådan invändning.

iP.1 har rätt att höja SMS priser direkt om höjningen beror på ändrad eller ny lagstiftning, skatt, teleoperatörer, valutaändring eller annan omständighet som ligger utanför iP.1 kontroll. iP.1 har möjligheten att ändra priset för Tilläggstjänster inför ny avtalsperiod. Priser aviseras via Webb shopen och e-post.

Ett enskilt SMS består av max 160 tecken. Vid fler tecken än 160 i samma meddelande sammanfogas enskilda SMS med max 152 tecken i varje SMS, varje enskilt SMS debiteras. Vissa specialtecken räknas som fler tecken i SMS t ex japanska tecken.

SMS kan skickas med normal prioritet 1 eller med hög prioritet 2 med ett "Svensk konto". Skickade SMS med hög prioritet 2, ökas debiteringen med 0,10 SEK. Prioritet 2 har företräde i iP.1s programvara. Skickade SMS utanför Sverige har de endast en prioritet. Skickas SMS till länder utanför Sverige via "Svenskt konto" debiteras de extra med 1,00SEK. "Internationellt konto" har olika priser i € per land och SMS, se prislista i Webb shopen.

Om Kunden trots påminnelse inte betalat avgiften inom angiven tid eller är på obestånd, rekonstruktion, konkurs. Har iP.1 rätt att kräva ersättning av ägarna till avtalsparten och säga upp Tjänsten med omedelbar verkan. Kvarvarande "saldo" krediter övergår i iP.1 ägo.

Om Kunden inte har utnyttjat beställd Tjänst inom tolv månader eller att tjänsten inte nyttjades på tolv månader upphör Tjänsten. Detta befriar inte Kunden från betalningsskyldighet.

## 7. Servicenivå

iP.1 åtar sig att tillhandahålla Tjänsten på ett fackmannamässigt sätt med målsättning på 99,95% tillgänglighet eller högre per år. Om fel uppstår skall iP.1 skyndsamt avhjälpa felet. Kunden skall informera iP.1 så snart som möjligt något fel Kunden blir medveten om i sin användning av Tjänsten. Felanmälan kan ske dygnet runt via e-post. iP.1 ansvar inte för fel i Tjänsten orsakade av Kundens ändringar eller ingrepp i Tjänsten eller av virus eller andra utifrån kommande angrepp eller som annars är utom iP.1 rimliga kontroll. Eventuell tid då Tjänsten ligger nere orsakad av iP.1 eller annan operatör ersätts i regel ej.

iP.1 är inte under några omständigheter skyldig att ersätta Kunden för ekonomisk eller annan skada på grund av för någon förlust av intäkter, affärer, förväntade besparingar, vinster, skador, kostnader eller andra fordringar.

iP.1 levererar kundens SMS till mobiloperatörer vilket i sin tur ansvarar för att leverera SMS vidare till sina abonnenter. iP.1 kan således inte garantera att ett SMS blir levererat då operatörens tillgänglighet står utanför iP.1 kontroll.

iP.1 förbinder sig att kvittera status på skickade SMS till operatörer. iP.1 meddelar eventuella störningar och teknisk information via SMS och e-post till Kundens uppgivna mobiltelefonabonnemang eller e-post.

iP.1 genomför kontinuerligt förebyggande underhållsåtgärder.

iP.1 erbjuder support avseende hur Tjänsterna kan användas via e-post och hemsidan.

## 8. Ansvarsbegränsning

iP.1 är inte ansvarigt för skada som orsakats Kunden om iP.1 har förhindrats att fullgöra sina åtaganden och hindret beror på lagbud, myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande åtgärd utom iP.1 rimliga kontroll. Förhindras iP.1 att utföra sina åtaganden till följd av omständighet ovan, har iP.1 rätt att uppskjuta fullgörandet till dess att hindret upphört. Om fullgörande av förpliktelse försenas med mer än 3 månader på grund av någon av ovanstående omständigheter, äger Kunden rätt att skriftligen häva Avtalet.

## 9. Ändringar

Tjänsteavtalet kan komma att ändras med avisering via hemsidan eller e-post. iP.1 får förändra och förbättra Tjänsterna och installera nya releaser och versioner. Om en ändring är till väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp avtalet till den tidpunkt då ändringen träder i kraft, Uppsägning skall ske skriftligen och senast en månad från det att Kunden fått information om ändringen.

## 10. Sekretess

Kunden får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om iP.1 verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller som i övrigt rör iP.1

interna förhållanden, i annan utsträckning än som erfordras för tjänstens genomförande. Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som är allmänt känd.

## **11. Överlåtelse och flyttning**

Kunden äger inte rätt att, utan skriftligt samtycke från iP.1 överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet. iP.1 äger dock rätt att, utan Kundens medgivande, överlåta Tjänsteavtalet till annat bolag inom samma koncern.

## **12. Tvist och tillämplig lag**

Detta avtal skall regleras av svensk lag. Eventuella tvister och meningsskiljaktigheter, gällande överträdelse av Tjänsteavtalet eller anspråk som uppstår eller uppsägning i samband med detta Tjänsteavtal, skall först försöka lösas av parterna genom ömsesidigt samråd. Tvist i anledning av detta avtal skall slutligt prövas vid allmän domstol med Skaraborgs tingsrätt i Skövde, som första instans.

*Besöksadress:*

iP.1 Networks AB  
Gothia Science Park  
Kaplansgatan 16B,  
Växthuset  
541 23 Skövde

*Postadress:*

iP.1 Networks AB  
Box 133  
S-541 23 Skövde

+4610-160 60 60

[info@ip1.se](mailto:info@ip1.se)

[www.ip1.se](http://www.ip1.se)

Org nr: 556671-1536