

# iP.1 Tjänsteavtal

## Inledning

Tack för att du valt iP.1 eller testar våra tjänster.

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" eller "Tjänster".

## 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. För att kunna använda våra tjänster krävs det ett personligt användarkonto, som kunden hanterar i vår användarportal.

Kontinuerlig utveckling och uppdatering av huvudtjänsterna ingår för dig som iP.1 kund, så att du alltid har den senaste uppdaterade versionen. Detta för att du skall ha de smartaste tjänsterna till er verksamhet. För utförligare information och om hur våra tjänster fungerar se [www.ip1sms.com](http://www.ip1sms.com)

## Huvudtjänster

### SMS Integration (SMS Gateway, RESTful API)

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

Med tvåfaktorsautentisering kan du skydda ditt eget system mot skräpkonton och illasinnade robotinlogningar. Tillsammans med tvåfaktorsautentisering från iP.1 får du även tillgång till vår globala blacklist för virtuella spam nummer.

- ✓ 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. Med vårt smarta API är det enkelt att koppla tvåfaktorsautentisering till vilket system som helst.

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

### SMS Gateway, 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 Survey SMS.
- ✓ NKI resultat med behörigheter på tre nivåer, lokalnivå, distriktsnivå och nationellnivå.
- ✓ Få SMS meddelande i realtid om någon svarande har gett ett lågt betyg på en fråga.
- ✓ Följ hela flödet från antal skickade, öppnade och avbrutna enkäter samt besvarade.

- ✓ Tydliga webbaseradresultatrapporter i realtid i grafer som enkelt går att dela.

Skickade Enkäter, NKI:er och SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

För mer information till utvecklare se [www.ip1sms.com/developer/](http://www.ip1sms.com/developer/)

### SMS Marknadsföring (Capacity SMS)

Webbaserat marknadsförings och kommunikationsverktyg för genomförande av stora SMS-utskick.

- ✓ Har stöd för att skicka stora volymer av SMS-mottagare samtidigt.
- ✓ Det går enkelt att importera filer med kontaktuppgifter och skapa etiketter.
- ✓ 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 funktion.
- ✓ 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 mallar som infogar t e x förnamn och efternamn automatiskt i SMS texten direkt från kontakter.

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

### SMS från datorn (Web SMS)

Webbaserat kommunikationsverktyg för snabba 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 tecken och utländska tecken UTF-16 samt emojis.
- ✓ E-postkopia och schemaläggning är mycket praktiska tjänster.
- ✓ Se saldo, få status på alla skickade SMS och orderstatistik i realtid.
- ✓ Stoppfunktioner hjälper dig att automatisk 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 mottagarnummer (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.

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

### SMS Undersökning (Survey 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 att uppdatera t ex kundregistret.
- ✓ Få SMS meddelande i realtid om någon svarande har gett ett lågt betyg på en fråga.

- ✓ Skapa egna nyckelord kopplat till enkäter, så att era kunder kan be om en enkät. Den som vill ha enkäten skickar SMS till det virtuella numret (tilläggstjänst) och skriver *Nyckelord* sedan skickas den aktuella enkäten ut automatiskt till mobilen.
- ✓ En enkät kan innehålla obegränsat antal frågor.
- ✓ Tidstyrning av SMS och e-postutskick och påminnelser skickas endast till icke svarande.
- ✓ Följ hela flödet från antal skickade, öppnade och avbrutna enkäter samt besvarade.
- ✓ Tydliga webbaserade resultatrapporter i realtid i grafer som enkelt går att dela.
- ✓ Export av all data till PDF och Excel.
- ✓ Survey SMS kan kombineras med Web-SMS olika funktioner som t ex adressbok och virtuellt nummer.
- ✓ Med abonnemang för Survey SMS ingår även E-postkopia.

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

### **Kundundersökning (One Survey)**

Med One Survey samlar du snabbt in dina kunders eller medlemmars åsikter. Tjänsten låter dig skapa och skicka undersökningar, oavsett om det är en större kundundersökning, små enkäter eller via ett helt automatiserat undersökningssystem via vår nya applikation och API.

- ✓ Det går snabbt att skapa enkäter med hjälp av färdiga frågemallar som visas i realtid i ett mobilfönster.
- ✓ Välj mellan många olika frågetyper som kartor, bilder, emojis med obligatoriska svar och anonyma svar.
- ✓ Frågetyper med logik.
- ✓ Bifoga filer som svar.
- ✓ En enkät kan innehålla obegränsat antal frågor.
- ✓ Utskick kan kombineras med e-post och SMS eller endast via en kanal.
- ✓ Statiska enkäter för t ex hemsidor och Sociala medier.
- ✓ Tidstyrning av SMS och e-postutskick och påminnelser skickas endast till icke svarande.
- ✓ Följ hela flödet från antal skickade, öppnade och avbrutna enkäter samt besvarade.
- ✓ Tydliga webbaserade resultatrapporter i realtid i grafer som enkelt går att dela.
- ✓ Export av all data till PDF och Excel.
- ✓ Survey SMS kan kombineras med Capacitys SMS olika funktioner som t ex etiketter och virtuellt nummer.
- ✓ Med abonnemang för Survey SMS ingår även E-postkopia.

### **SMS från Outlook (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 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.
- ✓ Skicka personliga SMS med mallar 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 mottagarnummer vidarebefordrat till e-post (tilläggstjänst).

- ✓ Automatisering av installationen till flera klienter.

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

## Tilläggstjänster

### Virtuella nummer

Ett virtuellt nummer möjliggör funktionen att ta emot inkommande SMS och få svar på SMS. Det finns elvasiffriga nummer och femsiffriga nummer med alias.

Virtuella nummer har en bindningstid på 1 år och faktureras i förskott se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

### Valfri avsändare

Välj valfri avsändare om du vill kunna ange en valfri text eller mobilnummer som avsändare.

Valfri avsändare 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.

Valfri avsändare är en engångsavgift, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor

### Avregistreringslänk

Tjänsten Avregistreringslänk låter dina mottagare avregistrera sig från framtida SMS-utskick. När du skickar ett SMS genereras en unik länk för varje mottagare.

Faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

### E-postkopia

Mottagaren av ett SMS får även en E-postkopia med samma innehåll.

E-postkopia har en bindningstid på 1 år och faktureras i förskott se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

Ingår vid köp av One Survey, Survey SMS och RESTful API, survey och NKI.

### Bifoga filer i Web SMS, e-SMS

Webbaserat kommunikationsverktyg för att bifoga filer vid utskick av SMS.

- ✓ Filerna lagras i vår molntjänst som en länk.
- ✓ Följ statistik över skickade och öppnade filer och länkar.

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

### Mail2SMS

Skicka e-post som konverteras till SMS till en eller flera mottagare, direkt från din e-postklient.

Du skriver in adressen till vår SMS-server i adressfältet, anger din avsändare i ämnesfältet och dina mottagares nummer samt ditt meddelande i meddelandefältet, sedan är det bara att skicka iväg!

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

## Applikationsintegrationer hos iP.1s samarbetspartners

Möjlighet att skicka och ta emot SMS direkt i applikationen. API nyckel tillhandahålls av iP.1 för integration. För övriga funktioner i Applikationen, kontakta leverantören.

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

Fler integrationer tillkommer kontinuerligt. Kontakta oss om ni saknar någon.

Skickade SMS dras från saldot eller faktureras i efterhand via abonnemang, se punkt 6 Avgifter och betalningsvillkor.

## Avtal

Detta Tjänsteavtal godkänns av Kunden genom att skapa ett konto. Detta bekräftar att kunden har läst, förstått och accepterat Tjänsteavtalet, Integritetspolicyavtalen och Personbiträdesavtalet som finns på iP.1 hemsida <https://www.ip1sms.com/gdpr>

## Kontaktperson

Kunden förbinder sig att ange korrekt information om sitt bolag och dess organisationsnummer vid registrering av användare av Tjänsten i webbshopen. Kunden utser en kontaktperson vid beställning. 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.

## Användning av Tjänst

Det är förbjudet att förfälska ett meddelande genom att ange ett mobilnummer som avsändare utan den personens eller företags medgivande eller att använda meddelande för olaglig verksamhet, bedrägerier och liknande. 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 och dess användare är fullt ut ansvarig för information i de meddelanden som överförs genom tjänsten. Kunden får inte piratkopiera programvaran eller enstaka funktioner och erbjuda dem i eget varumärken (så kallad varumärkesförfälskning).

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.

## Avgifter och betalningsvillkor

Kunden fyller på med saldo i webbshopen 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 Webbshopen. Kunden kan även slå på eller stänga av automatisk påfyllning av saldo. Det sker ingen återbetalning av saldo.

iP.1 erbjuder SMS abonnemang som faktureras i efterhand med en tillkommande månadsavgift. Bindningstiden är 3 månader. Om inte Kunden eller iP.1 har sagt upp Tjänsten minst 1 månad före den inledande bindningsperiodens slut, förlängs Tjänsten automatiskt att gälla 3 månader i taget. Bindningstiden träder i kraft vid beställning i webbshopen eller vid aktiveringen av Tjänsten. Uppsägning skall ske skriftligen.

Övriga abonnemang har bindningstid på 1 år, framgår vid varje tjänst. Om inte Kunden eller iP.1 har sagt upp Tjänsten minst 3 månader före den inledande bindningsperiodens slut, förlängs Tjänsten automatiskt att gälla 1 år i taget. Bindningstiden träder i kraft vid beställning i webbshopen eller vid aktiveringen av Tjänsten. Uppsägning skall ske skriftligen.

Kunden betalar iP.1 via betalsystem, enligt gällande prislista i webbshopen om inget annat överenskommit. Alla priser är exklusive moms i svenska kronor SEK för "svenskt konto" eller Euro € för "Internationellt konto". Vid faktura skall Kunden betala avgiften inom 20 dagar och vid var tid tillämpade faktureringsavgift 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 förseningsavgift på 450 SEK och ersättning för inkassokostnad samt en årlig dröjsmålsränta om 24% från förfallodagen. 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 Tjänster inför ny avtalsperiod. Priser aviseras via Webbshopen och e-post.

Om Kunden trots påminnelse inte betalat avgiften inom angiven tid eller är på obestånd, rekonstruktion, konkurs. Har iP.1 rätt att säga upp Tjänsten med omedelbar verkan.

Om Kunden inte har utnyttjat beställd Tjänst på 12 månader upphör Tjänsten. Detta befriar inte Kunden från betalningsskyldighet. Kvarvarande "saldo" krediter övergår i iP.1 ägo.

Ett enskilt SMS består av 140 bytes vilket blir 160 tecken i GSM-7 eller 70 tecken i UTF-16. Vid fler tecken än så, i samma meddelande sammanfogas enskilda SMS med max 152 tecken i varje SMS i GSM-7, varje enskilt SMS debiteras. Vissa specialtecken räknas som fler tecken i SMS t ex japanska tecken se GSM 03.38 för mer detaljer.

SMS kan skickas med normal prioritet 1 eller med hög prioritet 2, vid hög prioritet ökas debiteringen med 0,10 SEK respektive €0,01 per SMS baserat på valuta-val. Prioritet 2 har företräde i iP.1s programvara. Tjänsten bifogade filer ökar debiteringen med 0,10 SEK respektive €0,01 per fil baserat på valuta-val. Skickas SMS till länder utanför Sverige debiteras man olika styckpriser för SMS per land, se prislista på hemsidan eller i Webbshopen.

## Servicenivå

iP.1 åtar sig att tillhandahålla Tjänsten på ett fackmannamässigt sätt med målsättning på 99,95% eller högre tillgänglighet per år. Om fel uppstår skall iP.1 skyndsamt avhjälpa felet. Kunden skall informera iP.1 så snart som om möjligt något fel som 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.

Kunden accepterar att iP.1 använder operatörer eller tredje part att behandla personuppgifter för att hjälpa iP.1 att leverera SMS vidare på Kunden vägnar.

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 angivna mobiltelefonnummer eller e-post.

iP.1 genomför kontinuerligt förebyggande underhållsåtgärder.

iP.1 erbjuder support avseende hur Tjänsterna kan användas via e-post, hemsidan och telefonsupport helgfri måndag–fredag, kl 08:00–17:00 med lunch kl 12:00–13:00.

Logga in på Web SMS för statistik av skickade och mottagna SMS <https://app.ip1sms.com> Gäller för alla Tjänster.

## Underleverantörer

iP.1 Networks AB anlitar Microsoft Azure's molntjänster inom EU/EES som underbiträde för behandling av personuppgifter för tjänsterna i detta avtal.

## Ansvarsbegränsning

iP.1 är inte ansvariga för skada som orsakats Kunden om iP.1 har förhindrats att fullgöra sina åtaganden om hindret beror på lagbud, myndighetsåtgärd, krigshändelse, cyperattack, 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 nämnd, 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.

## 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 1 månad från det att Kunden fått information om ändringen.

## Twist 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. Twist i anledning av detta avtal skall slutligt prövas vid allmän domstol med Skaraborgs tingsrätt i Skövde, som första instans.

## 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.

## 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. Sekretessskyldighet gäller inte för sådan information som är allmänt känd.

## Välkommen som kund!

### Vi på iP.1 ser fram emot ett gott samarbete!

Gå till hemsidan för beställning och registrering av användare [www.ip1sms.com](http://www.ip1sms.com)

*Besöksadress:*

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

*Postadress:*

iP.1 Networks AB  
Box 133  
541 23 Skövde

+4610-160 60 60  
<mailto:info@ip1.se>  
[www.ip1sms.com](http://www.ip1sms.com)  
Org nr: 556671-1536