

# Molntjänster

## Allmänna bestämmelser



**TechSverige**

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas när leverantören tillhandahåller en standardiserad och varaktig internetbaserad tjänst.

Dessa allmänna bestämmelser utgör en bilaga till av parterna träffat avtal. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har de av parterna upprättade delarna av Avtalet företräde framför dessa allmänna bestämmelser.

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att användas exempelvis när leverantören tillhandahåller lagringskapacitet, infrastruktur eller en programvara som tjänst. Vissa bestämmelser gäller enbart för tjänsten programvara som tjänst ("SaaS tjänst"). Behöver kunden stöd för uppstart av Tjänsten bör särskilt avtal träffas mellan parterna.

## 1. Definitioner

Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat ska följande ord och begrepp ha den innebörd som anges nedan.

### Anslutningspunkt

Den punkt eller de punkter där leverantören ansluter Tjänsten till ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät, om inget annat har avtalats.

### Applikation

Den programvara som tillhandahålls i en SaaS-tjänst.

### Avtalad Startdag

Den dag då Tjänsten ska vara tillgänglig för kunden enligt Avtalet.

### Avtalet

Det mellan parterna träffade avtalet med bilagor.

### Kundens Data

De data eller annan information som kunden eller annan på uppdrag av kunden eller användare ställer till leverantörens förfogande samt resultatet av leverantörens behandling av data.

### Kundens Programvara

Den programvara som ägs av kunden eller som kunden har rätt att nyttja enligt avtal med tredje part och som används i Tjänsten.

### Produktleverantör

Det företag som upplåter licens och tillhandahåller underhåll till leverantören avseende Tredjepartsapplikation.

### SaaS-tjänst

Tillhandahållande av programvara som tjänst.

### Specifikation

Den specifikation över innehållet i Tjänsten som finns i Avtalet eller på i Avtalet angiven domänadress samt senare skriftligen överenskomna förändringar därav.

### Faktisk Startdag

Den dag Tjänsten är tillgänglig för kunden.

### Tilläggstjänster

De eventuella stöd-tjänster som inte omfattas av Specifikationen.

### Tjänsten

Varje tjänst som leverantören enligt Avtalet ska göra tillgänglig för kunden över ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät samt senare överenskomna förändringar därav.

### Tredjepartsapplikation

Den programvara eller de programvaror a) vars upphovsrätt uppenbarligen tillhör annan juridisk person än leverantören och annat inte framgår av Avtalet, eller b) som i Avtalet anges vara Tredjepartsapplikation.

## 2. Leverantörens åtaganden

- 2.1. Leverantören ska från respektive Avtalad Startdag tillhandahålla Tjänsten vid Anslutningspunkten enligt villkoren i Avtalet och utföra avtalade Tilläggstjänster. Tjänstens innehåll framgår av Specifikationen.
- 2.2. Leverantören ska utföra sina uppgifter på ett fackmannamässigt sätt. Tjänsten ska, om annat inte framgår av Specifikationen, utföras enligt de metoder och standarder som leverantören normalt tillämpar för denna typ av tjänst.
- 2.3. Leverantören får anlita underleverantör för fullgörande av Tjänsten och andra åtaganden enligt Avtalet. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av

leverantören själv.

- 2.4. Om annat inte framgår av Avtalet får leverantören med iakttagande av bestämmelsen om personuppgifter enligt punkt 14 tillhandahålla hela eller delar av Tjänsten från annat land under förutsättning att leverantören i övrigt uppfyller villkoren i Avtalet.

## 3. Kundens åtaganden

- 3.1. För att leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt Avtalet ska kunden ansvara för följande:

- a) Kunden ska granska och meddela beslut om underlag som leverantören tillhandahåller godkänns samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.
- b) Kunden ansvarar för kommunikationen mellan kunden och Anslutningspunkten samt för att kunden innehar den utrustning och programvara som leverantören på webbplats eller på annat skriftligt sätt har angivit krävs för nyttjande av Tjänsten eller som annars uppenbart krävs för sådant nyttjande.
- c) Kunden ansvarar för fel eller brist i Kundens Programvara.
- d) Kunden ansvarar, om annat inte framgår av Avtalet, för säkerhetskopiering av Kundens Data.
- e) Kunden ska tillse att (i) Kundens Data är fri från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) Kundens Data är i överenskommet format, samt (iii) Kundens Data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på leverantörens system eller Tjänsten.
- f) Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som leverantören tillhandahåller för tillgång till Tjänsten, hanteras med sekretess i enlighet med punkt 16. Kunden ska omedelbart meddela leverantören för det fall obehörig fått kunskap om information enligt denna punkt.
- g) Kunden ska omgående informera leverantören vid upptäckta intrång eller försök till intrång som kan påverka Tjänsten.

## 4. Uppstart av Tjänsten

- 4.1. Leverantören är ansvarig för att Tjänsten är tillgänglig för kunden från och med Avtalad Startdag. Leverantören ska i god tid ha lämnat de anvisningar som krävs för att kunden ska kunna börja nyttja Tjänsten från Avtalad Startdag. Parterna kan särskilt avtala om leverantörens åtagande vid uppstart av Tjänsten. Tjänsten ska anses tillgänglig när kunden kan börja nyttja Tjänsten från Anslutningspunkten.

## 5. Ändring av Tjänsten

- 5.1. Leverantören får utan föregående underrättelse till kunden företa ändringar i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls, som uppenbart inte kan innebära mer än ringa olägenhet för kunden.
- 5.2. Leverantören får företa andra ändringar än som omfattas av punkt 5.1 i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls tre månader efter det att kunden underrättats om detta. Kunden får senast vid ändringens ikraftträdande säga upp Tjänsten till upphörande vid dagen för ändringens ikraftträdande eller till den senare dag som anges i uppsägningen dock senast tre månader från ändringens ikraftträdande. Leverantören får dock inte vidta sådana ändringar avseende krav för Tjänsten som parterna särskilt angett att de inte får ändras.

## 6. Kundens användning av Tjänsten

- 6.1. Kunden får, om annat inte avtalats, en icke-exklusiv rätt att nyttja Tjänsten enbart i kundens egen verksamhet. Kunden får låta uppdragstagare använda Tjänsten för kundens räkning.
- 6.2. Kunden får inte kopiera programvara som ingår i Tjänsten eller låta annan än de personer som kunden angett enligt punkt 6.3 nyttja Tjänsten.
- 6.3. Kunden är ansvarig för att ange vilka som är behöriga att använda Tjänsten. Kunden ska omedelbart meddela leverantören om en sådan person inte längre är behörig att ha tillgång till Tjänsten. Kunden ansvarar för angivna personers nyttjande av Tjänsten.
- 6.4. Kunden är skyldig att följa av leverantören lämnade skriftliga instruktioner för Tjänstens användande. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra lämnade instruktioner enligt bestämmelserna i punkt 5.
- 6.5. Om leverantören har angivit i Avtalet att leverantörens code of conduct gäller vid användning av Tjänsten ska denna vara tillgänglig för kunden på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen. Kunden ska då följa leverantörens code of conduct vid användning av Tjänsten. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra gällande code of conduct enligt bestämmelserna i punkt 5.
- 6.6. Kunden är ansvarig för att upprätthålla kontroll över Kundens Data som hanteras i Tjänsten så att kunden kan hindra spridning av Kundens Data i enlighet med vad som krävs enligt gällande lagstiftning eller så att inte Kundens Data strider mot leverantörens code of conduct enligt punkt 6.5.

## 7. Särskilda bestämmelser för SaaS-tjänst

### 7.1. Omfattning

Kunden får nyttja SaaS-tjänsten för det antal licenser eller annan användning som framgår av Avtalet och i övrigt enligt vad som anges i punkt 6. Tillhandahålls Tredjepartsapplikation genom SaaS-tjänsten gäller också punkt 7.4. Leverantören ska från Faktisk Startdag tillhandahålla den uppdatering, version eller release av Applikationen som framgår av Avtalet med de förändringar som följer av punkt 7.2.

### 7.2. Underhåll av Applikationen

Leverantören ska införa de uppdateringar eller nya versioner i Applikationen, som tillhandahålls av leverantören eller Produktleverantören inom ramen för dennes underhåll, och i den utsträckning leverantören finner detta lämpligt för Tjänsten. För införande av uppdatering eller ny version gäller vad anges i punkt 5. Leverantören får, även om det skulle medföra olägenhet för kunden, införa uppdateringar i Applikationen för att skydda Tjänsten och/eller av andra säkerhetsmässiga skäl.

### 7.3. Dokumentation

Leverantören ska tillhandahålla tillgänglig användardokumentation för nyttjande av Applikationen i form av handböcker eller andra anvisningar. Användardokumentationen ska vara på svenska eller engelska.

### 7.4. Särskilda bestämmelser för Tredjepartsapplikation

Kunden får endast nyttja Tredjepartsapplikation enligt de licensvillkor utgivna av Produktleverantören som leverantören har hänvisat till. Leverantören ansvarar avseende Tredjepartsapplikation för fel eller immaterialrättsintrång enbart för att omgående anmäla felet eller intrånget till Produktleverantören. Leverantören ska installera av Produktleverantören eventuellt erhållen lösning, om detta kan ske utan att påverka Tjänsten negativt. Leverantören ska vidare bevaka att Produktleverantören uppfyller sina åtaganden enligt gällande avtal med leverantören. Därutöver har leverantören inget ansvar för fel i eller intrång avseende Tredjepartsapplikation. Om intrång slutgiltigt befinns föreligga eller om det enligt leverantörens bedömning är troligt att sådant intrång föreligger och Produktleverantören inte vidtar erforderliga åtgärder får leverantören säga upp Avtalet till upphörande med tre månaders uppsägningstid.

## 8. Begränsning av åtkomst till Tjänsten

### 8.1. Om tillhandahållandet av Tjänsten medför risk för mer än ringa

skada för leverantören eller för annan kund till Tjänsten, får leverantören stänga av eller begränsa åtkomsten till Tjänsten. Leverantören får i samband därmed inte vidta mer ingripande åtgärder än vad som är försvarligt efter omständigheterna. Kunden ska snarast möjligt underrättas om begränsning av åtkomsten till Tjänsten.

### 8.2. Om annat inte framgår av Avtalet om avtalade servicenivåer, har leverantören rätt att vidta planerade åtgärder som påverkar tillgängligheten till Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Leverantören ska utföra sådan åtgärd skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas. Leverantören åtar sig att meddela kunden inom skälig tid före sådan åtgärd och om möjligt förlägga planerade åtgärder till tid utanför normal arbetstid.

### 8.3. Leverantören har rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av information i Tjänsten om det skäligen kan antas att fortsatt spridning strider mot gällande lagstiftning. Leverantören har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till Tjänsten för att kunna fullgöra denna rätt. Leverantören ska underrätta kunden för det fall denna rätt nyttjas.

### 8.4. Leverantören har rätt att förhindra fortsatt användning av Tjänsten för personer som lämnat information i strid med gällande lagstiftning eller leverantörens policy enligt punkt 6.5. Kunden ska underrättas om leverantörens nyttjande av denna rätt.

## 9. Kontaktpersoner

### 9.1. Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet enligt detta Avtal. Motparten ska underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonerna har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens och Tilläggstjänstens genomförande.

## 10. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

### 10.1. Avgifter

För leverantörens utförande av Tjänsten ska kunden från Faktisk Startdag betala den ersättning som framgår av Avtalet. För Tilläggstjänster ska kunden betala enligt leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista. Har överenskommelse träffats om timersättning, sker debitering enligt löpande räkning med avtalade timarvoden. Avgifterna är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter för Tjänst och Tilläggstjänst. Om annat inte framkommer av Avtalet ska fasta avgifter faktureras periodvis i förskott. Vid Tilläggstjänster eller annan ersättning enligt Avtalet har leverantören rätt att fakturera månadsvis i efterskott. Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturans utställandedatum.

### 10.2. Avgiftsändring

Leverantören får en gång per år fr.o.m. nytt kalenderår ändra avtalade avgifter/timarvoden i överensstämmelse med förändringen enligt det av SCB publicerade Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet), varvid det av SCB senaste publicerade preliminära indextalet på avtalsdagen (bastalet) ska jämföras med det av SCB senaste publicerade preliminära indextalet den dagen leverantören meddelar de ändrade avgifterna/timarvoden (ändringstalet). De nya avgifterna/timarvodena beräknas enligt följande: ändringstalet dividerat med bastalet multiplicerat med ursprungligen avtalade avgifter/timarvoden.

### 10.3. Ändrad avgift för Tredjepartsapplikation

Om parterna har avtalat om särskild licensavgift för nyttjande av Tredjepartsapplikation, får leverantören i den utsträckning som Produktleverantören ändrar avgiften för Tredjepartsapplikationens nyttjande ändra licensavgiften tre månader efter det att leverantören meddelat kunden detta.

### 10.4. Annan ersättning

Om leverantören försörjars merarbete eller merkostnader på grund av omständigheter som kunden ansvarar för ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och sådan merkostnad enligt leverantörens vid tillfället gällande prislista.

## 10.5. Slutkrav

Leverantören ska senast inom sex månader efter respektive tjänstemånad avslutats översända faktura till kunden omfattande samtliga återstående krav avseende den tjänstemånaden. Har leverantören inte gjort detta förlorar leverantören sin rätt till ersättning för utförda tjänster eller arbete, däribland sådan ersättning som avses i punkt 10.4, utom vad avser sin rätt att kvittningsvis göra gällande motfordran.

## 10.6. Dröjsmål

Vid dröjsmål med betalning ska dröjsmålsränta och annan ersättning utgå enligt lag. Är kunden i dröjsmål med betalning och har leverantören skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, får leverantören 30 dagar efter skriftlig anmodan om detta till kunden med hänvisning till denna punkt avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten till dess kunden betalt utestående förfallna belopp.

## 11. Immateriella rättigheter

11.1. Leverantören och/eller leverantörens licensgivare har samtliga rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Tjänsten samt däri ingående programvaror.

11.2. Leverantören ansvarar för att kundens nyttjande av Tjänsten inte kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet, förutsatt att kundens nyttjande sker i enlighet med Avtalet. Om intrånget avser nyttjande av Applikation som inte är Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst, så ansvarar leverantören enligt denna punkt 11.2 enbart vid kundens nyttjande av Applikationen i Sverige eller annat överenskommet land. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara kunden om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje parts rättigheter rörande kundens nyttjande av Tjänsten. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att leverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av kunden om framförda anspråk eller väckt talan, dels att leverantören ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Där tredje part gör gällande att kundens nyttjande av Tjänsten gör intrång i tredje parts rättigheter, ska leverantören ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller att annan programvara anskaffas vilken inte begår intrång utan omkostnader och med så liten driftstörning som möjligt för kunden, eller om intrånget avser Applikation som inte är Tredjepartsapplikation i SaaS-tjänst ändra den så att inte intrång föreligger, eller säga upp Avtalet till upphörande med tre månaders uppsägningstid varvid kunden under uppsägningstiden har rätt till sådant avdrag på avgiften som svarar mot Tjänstens nedsatta värde på grund av intrånget. Beträffande ansvar för intrång avseende kundens nyttjande av Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst gäller istället vad som anges i punkt 7.4. Utöver vad som anges i denna punkt har leverantören inget ansvar gentemot kunden till följd av intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

11.3 Kunden ansvarar för att erforderliga rättigheter finns för att kunna använda Kundens Programvara inom ramen för Tjänsten. Kunden åtar sig att på egen bekostnad försvara leverantören om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje parts rättigheter rörande användning av Kundens Programvara inom ramen för Tjänsten. Kunden åtar sig vidare att ersätta leverantören för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Kundens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att kunden inom skälig tid skriftligen underrättas av leverantören om framförda anspråk eller väckt talan, dels att kunden ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Där tredje part gör gällande att nyttjande av Kundens Programvara strider mot tredje parts rättigheter, ska kunden ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls. Utöver vad som anges i denna punkt samt punkt 12.2 har kunden inget ansvar gentemot leverantören till följd av intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

## 12. Kundens data

12.1. I förhållandet mellan kund och leverantör har kunden samtliga rättigheter till Kundens Data. Om annat inte framgår av Avtalet

utgör arbete med att överföra Kundens Data till kunden under avtalstiden en Tilläggstjänst.

12.2. Kunden ansvarar för, och ska hålla leverantören skadeslös för, att Kundens Data inte gör intrång i tredje parts rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.

## 13. Loggfiler

13.1. I det fall leverantören för logg över Tjänstens användning får, om annat inte överenskommit, uppgifter från loggen enbart användas av leverantören, för vad som krävs för Tjänstens utförande och såvida loggen inte innehåller personuppgifter för utveckling, för att utreda missbruk eller analysera intrång, lämna uppgifter till myndigheter eller för statistiska ändamål. Används uppgifter från loggen för statistiska ändamål ska den inte innehålla Kundens Data eller uppgifter som omfattas av sekretesskyldighet så att kunden eller någon individ kan identifieras och sådana statistiska analyser får inte konstituera personuppgifter. Leverantören ska låta kunden ta del av de uppgifter som leverantören registrerar avseende användande av Tjänsten enligt denna punkt.

## 14. Personuppgifter

14.1. Om leverantören behandlar personuppgifter för kundens räkning inom ramen för Tjänsten ska "Särskilda bestämmelser vid behandling av personuppgifter i samband med Molntjänster" utgivna av TechSverige 2021 gälla för behandlingen av personuppgifter, om annat inte överenskommit mellan parterna. Parterna ska också upprätta en specifikation över behandlingen av personuppgifter. Specifikationen över behandlingen av personuppgifter ska bland annat ange föremålet för behandlingen, behandlingens varaktighet, art och ändamål, typen av personuppgifter och kategorier av registrerade.

14.2. Kunden är personuppgiftsansvarig och leverantören är personuppgiftsbiträde vid behandlingen av personuppgifter inom ramen för Tjänsten.

## 15. Säkerhet

15.1. Leverantören ska följa sina interna säkerhetsföreskrifter, om annat inte framgår av Avtalet. Leverantörens interna säkerhetsföreskrifter ska finnas på den webbplats eller annan för kunden åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra gällande säkerhetsföreskrifter enligt bestämmelserna i punkt 5.

## 16. Sekretess

16.1. Vardera parten förbinder sig att inte utan motpartens medgivande under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter obehörigen nyttja eller till tredje part lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller företagshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretesskyldighet. Som affärs- eller företagshemlighet ska alltid betraktas leverantörens prisinformation samt sådan annan information som part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag. Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler, att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, motparten informeras om detta i den utsträckning det är tillåtet och möjligt.

16.2. Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underleverantör samt dennes anställda som deltar i uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

## 17. Ansvar för Tjänsten

17.1. Är det fel i Tjänsten, ska leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt.

Om kunden inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten, har kunden även rätt att för perioden från anmälan av felet och under den tid bristen föreligger, erhålla en skälig nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten.

Leverantören ansvarar för fel enligt punkt 17.1 endast om kunden anmält felet till leverantören inom skälig tid efter det att

kunden upptäckt felet samt kunden angett och vid behov visat hur felet yttrar sig.

Uppstår felet på grund av leverantörens försummelse är leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av punkt 18.

- 17.2. Om parterna har överenskommit om servicenivåer för Tjänsten ska detta framgå av Avtalet.

- 17.3. Särskilda bestämmelser för fel i Applikation i en SaaS- tjänst

För fel i Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst gäller istället vad som anges i punkt 7.4.

För fel i Applikation som inte är Tredjepartsapplikation har kunden rätt till nedsättning av avgift enligt punkt 17.1. Leverantören har därvid ett ansvar enligt punkt 17.1 fjärde stycket, om felet inte är avhjälpt efter kunden lämnat leverantören en slutlig skälig frist. Har kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som leverantören ansvarar för, ska kunden ersätta leverantören för utfört arbete enligt leverantörens vid varje tid gällande prislista.

Med fel i Applikation som inte är Tredjepartsapplikation menas avvikelser från funktioner och andra krav som framgår av: a) Specifikationen avseende Applikationen, b) leverantören använda produktbeskrivningar för aktuell uppdatering, version eller release av Applikationen, eller c) avvikelser från allmänt tillämpade normer för motsvarande programvaror. Vid motstridigheter mellan a), b) och c) gäller de sinsemellan i angiven ordning.

- 17.4. Leverantörens ansvar för fel eller bristande uppfyllelse av servicenivåer omfattar inte fel eller brister som är förorsakade av nedan angivna orsaker, om annat inte framgår av Avtalet:

- omständigheter som kunden ansvarar för enligt Avtalet,
- omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten, eller
- virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt avtalade krav eller om sådana saknas vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt.

- 17.5. Har parterna träffat överenskommelse om avtalade servicenivåer ansvarar leverantören enbart vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna för prisavdrag eller vite enligt vad som anges i villkoren om avtalad servicenivå. Har parterna inte särskilt överenskommit om något sådant prisavdrag eller vite ska kunden ha rätt till skälig nedsättning av avgifterna enligt punkt 17.1. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 17.6. Kunden har endast rätt att göra gällande påföljder enligt punkt 17 om kunden givit leverantören skriftligt meddelande om detta senast 90 dagar efter att kunden märkt, eller bortmärka, grunden för kravet.

## 18. Ansvarsbegränsning

- 18.1. Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, pandemi, epidemi eller liknande utbrott av allvarlig sjukdom mot människor, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i leverans av produkter eller tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två månader på grund av här angiven omständighet, har part rätt att utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda Avtalet. Vid frånträde av Avtalet med stöd av denna punkt ska punkt 22 vara tillämplig.

- 18.2. Parts skadeståndsansvar är per kalenderår begränsat till ett sammanlagt belopp om 15 % av årsavgiften för berörd Tjänst i fråga. För Tilläggstjänster ska leverantörens ansvar vara

begränsat per kalenderår till det sammanlagda beloppet för den Tilläggstjänsten. Part ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Inte heller omfattar ansvaret motpartens ersättningsskyldighet gentemot tredje part utom i fall som avses i punkt 11 eller vad avser kundens ansvar enligt punkt 12.2. Leverantören ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av leverantörens försumlighet att utföra avtalade åtaganden om säkerhetskopiering. Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt 18.2 gäller inte vid personskada, eller för ersättningsskyldighet som avses i punkt 11 och 12.2 eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 18.3. Part ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till motparten senast inom sex månader från skadetillfället.

## 19. Affärsetiska principer

- 19.1. Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet tillämpa affärsetiska principer som står i överensstämmelse med TechSveriges affärsetiska grundprinciper.

## 20. Avtalsperiod

- 20.1. Avtalet gäller från det att parterna undertecknat detsamma. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid ska anges i Avtalet. I det fall avtalsperiod är angiven ska denna räknas från Faktisk Startdag. Om annat inte avtalas har vardera parten rätt att säga upp Avtalet senast 90 dagar före utgången av löpande avtalsperiod. Avtalet förlängs annars varje gång med avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommit gäller Avtalet tillsvidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar närmast efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

## 21. Förtida upphörande

- 21.1. Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande:

- om motparten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till motparten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse, eller
- om motparten har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.

- 21.2. Den uppsägande parten har rätt att säga upp Avtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande tre månader från uppsägningen.

- 21.3. Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

## 22. Aveckling av Tjänsten

- 22.1. Vid Avtalets upphörande ska kopia av Kundens Data och Kundens Programvara, när så är tillämpligt, på kundens begäran som ska framställas senast inom 60 dagar från Avtalets upphörande, skyndsamt återlämnas till kunden eller till den kunden anvisar och de delar som finns elektroniskt ska, om kunden så önskar och i skälig omfattning, överlämnas i elektroniskt skick enligt kundens instruktioner. Efter utgången av en sådan 60-dagarsperiod och såvida inte annat krävs enligt lag, får leverantören utplåna eller på annat sätt göra Kunden Data och Kundens Programvara som finns hos leverantören, oåtkomlig för kunden.

- 22.2. Leverantören ska även, som en Tilläggstjänst, i skälig omfattning assistera kunden om kunden själv ska tillhandahålla motsvarande tjänst som Tjänsten eller om kunden från annat av kunden anvisat företag erhålla motsvarande tjänst som Tjänsten för att bidra till att en sådan överföring av Tjänsten kan ske med så liten störning som möjligt för kunden. Leverantören ska efter överföring av Kundens Data eller om någon överföring inte begärts av kunden efter utgången av i ovan angiven 60-dagarsperiod, radera eller anonymisera Kundens Data inom skälig tid dock senast inom tolv månader efter Avtalets upphörande. Leverantören får inte efter Avtalets upphörande behandla personuppgifter i Kundens Data för andra syften än att radera eller anonymisera Kundens Data. Leverantören ska ha rätt till skälig ersättning för sådant arbete eller investering som krävs

enligt leverantörens gällande prislista. Kundens skyldighet att ersätta investeringar inträder endast om kunden begärt sådan investering.

### **23. Meddelanden**

- 23.1. Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till motpartens kontaktperson på av motparten angiven adress. Meddelandet ska anses ha kommit motparten till handa:
- a) om avlämnat med bud; vid avlämnandet,
  - b) om avsänt med rekommenderat brev; fem dagar efter avsändandet för postbefordran, eller
  - c) om avsänt som elektroniskt meddelande; vid mottagande då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

### **24. Överlåtelse**

- 24.1. Avtalet får inte överlåtas utan motpartens godkännande.
- 24.2. Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet.

### **25. Tillämplig lag, tvist**

- 25.1. Svensk lag utan tillämpning av dess lagvalsregler ska gälla för Avtalet.
- 25.2. Tvister som uppstår med anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.