

# AVTAL AVSEENDE IT-DRIFTTJÄNSTER OCH KOMMUNIKATIONSTJÄNSTER

Detta avtal har ingåtts av och mellan följande parter:

<b>Leverantören:</b> [NAMN PÅ FÖRETAG] Lindhagensgatan 126 112 51 Stockholm		<b>Kunden:</b> [NAMN PÅ FÖRETAG]	
[ORG NR]	[TEL. NR.]	[ORG NR]	[TEL. NR.]
[KONTAKTPERSON, namn och e-mail]		[KONTAKTPERSON, namn och e-mail]	

## Avtalsobjekt och avtalets omfattning

Leverantören och Kunden ingår härmed detta avtal avseende den tjänst eller de tjänster som specificeras i *Specifikation av produkter och tjänster*, Bilaga 1.

Detta avtal ("**Avtalet**") utgörs av detta avtal avseende IT-drifftjänster och kommunikationstjänster och tillhörande bilagor. Vid eventuell konflikt mellan tillämpliga bestämmelser i de handlingar som omfattas av Avtalet, gäller handlingarna i följande ordning: (i) Avtal avseende IT-drifftjänster och kommunikationstjänster; (ii) Bilaga 1 – Specifikation av produkter och tjänster; (iii) Bilaga 2 – Villkor avseende servicenivåer för IT-drifftjänster och kommunikationstjänster; (iv) Bilaga 4 (om tillämpligt) – Produktspecifika villkor; (v) Bilaga 3 – Allmänna villkor.

## Avtalstid och uppsägningstid

Detta Avtal träder i kraft när det undertecknats av båda parter. Såvida annat inte skriftligen överenskommits mellan parterna ska tjänsten driftsättas så snart som möjligt. Den initiala avtalsperioden är **tjugofyra (12) månader** räknat från tjänstens driftsättning. Om ingen av parterna senast **tre (3) månader** före den aktuella avtalsperiodens utgång skriftligen säger upp Avtalet förlängs Avtalet automatiskt i perioder om **tolv (12)** månader. Vid en giltig uppsägning upphör avtalet att gälla vid utgången av aktuell avtalsperiod.

## Övriga villkor

Vid eventuell konflikt mellan dessa övriga villkor och andra villkor i Avtalet ska dessa övriga villkor ges företräde.

Detta Avtal har upprättats i två (2) originalexemplar, varav parterna tagit varsitt.

Leverantörens underskrift

Kundens underskrift

Namn: \_\_\_\_\_

Namn: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Datum, ort: \_\_\_\_\_

Datum, ort: \_\_\_\_\_

## Bilaga 2 – VILLKOR AVSEENDE SERVICENIVÅER FÖR IT-DRIFTTJÄNSTER OCH KOMMUNIKATIONSTJÄNSTER

### 1. Bakgrund

Dessa villkor avseende servicenivåer för IT-drifftjänster och kommunikationstjänster reglerar och definierar vilka servicenivåer, i form av t.ex. tillgänglighet, reaktionstid och svarstid, som Leverantören åtar sig att tillhandahålla Kunden, samt vilka påföljder som Kunden kan åberopa för det fall att Leverantören inte uppfyller dessa Villkor.

## 1. Definitioner

1. Följande begrepp ska, oavsett om de används i plural eller singular, i bestämd eller obestämd form, ha nedanstående innebörd när de anges med versal begynnelsebokstav.

1. **"Avtalad Servicenivå"** Avser den eller de servicenivåer som Parterna kommit överens om för Tillgänglighet, Reaktionstid respektive Kundsupport.
1. **"Avtalad Servicetid Drift"** Avser den tid under vilken Avtalad Servicenivå för Tillgänglighet mäts. Om inte annat avtalats är Avtalad Servicetid Drift alla dagar i veckan, dygnet runt, året om.
2. **"Avtalad Servicetid Support"** Avser den tid under vilken Avtalade Servicenivåer för Kundsupport tillhandahålls. Om inte annat avtalats är Avtalad Servicetid Support helgfri dag måndag till fredag 08:00-17:00.
3. **"Avtalad Servicetid Underhåll"** Avser den tid under vilken Avtalade Servicenivåer för Reaktionstid tillhandahålls. Om inte annat avtalats är Avtalad Servicetid Underhåll helgfri dag måndag till fredag 08:00-17:00.
4. **"Avtalet"** Avser det avtal om IT-drifttjänster och kommunikationstjänster som Parterna ingått jämte däri ingående bilagor varav dessa Villkor utgör en bilaga.
5. **"Felklassificering"** Avser i tabellen nedan angivna klassificeringar av fel i olika prioritetsnivåer.

Prioritet	1) Kritiska	2) Allvarliga	3) Beträffande	4) Mindre
Problemlösning	Allvarligt fel som	Fel som inte	Fel av mindre	Fel med ringa
klassificering	h	h	h	h

<p><b>c</b> <b>e</b> <b>r</b> <b>i</b> <b>n</b> <b>g</b></p>	<p>i n d r a r p r o d u k t i o n i S y s t e m e t.</p>	<p>a r p r o d u k t i o n i S y s t e m e t, m e n h ä m a r e f f e k t i v i t e t e n i o c h a n v ä n d n i n g a v S y s t e m e t.</p>	<p>H i g k a r a k t ä r o c h s o m i n t e i v ä s e n t l i g g r a d h ä m a r e f f e k t i v a n v ä n d n i n g a v S y s t e m e t.</p>	<p>r i n g e n p ä v e r k a n p å S y s t e m e t, t e x t f e l a k t i g h e t e r i l e d t e x t e r, d o k u m e n t a t i o n e l l e r h j ä l p t</p>
--	---	--	---	--

				e x t e r .
--	--	--	--	----------------------------

6. **"Kund"** Avser den kund som köper Tjänst av Leverantören enligt Avtalet.
7. **"Kundens Programvara"** Avser programvara som Kunden äger eller som Kunden har rätt att nyttja.
8. **"Kundens Utrustning"** Avser datorer och annan utrustning som Kunden äger, leasar eller hyr.
2. **"Leverantören"** Avser den Part som levererar Tjänst enligt Avtalet.
3. **"Leverantörens programvara"** Avser programvara som Leverantören äger eller som Leverantören har rätt att nyttja.
4. **"Leverantörens Utrustning"** Avser datorer, servrar, infrastruktur och annan utrustning som Leverantören äger, leasar eller hyr.
5. **"Nedtid"** Avser den tid inom Avtalad Servicetid Drift som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåten Nedtid. Nedtid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats enligt punkt 7 till dess Systemet är Tillgängligt. Vid fastställande av Tillgänglighet enligt formeln i punkt 2.1.18 nedan ska i Nedtid inte räknas tid för sådana avbrott som Leverantören inte ansvarar för enligt punkt 6.
6. **"Part"** Avser Leverantören eller Kunden, benämnda var för sig.
7. **"Parterna"** Avser Leverantören och Kunden, benämnda gemensamt.
8. **"Reaktionstid"** Avser den tid inom Avtalad Servicetid Underhåll som löper från det att fel rapporterats enligt punkt 7 till dess att Leverantören påbörjar arbetet med problemlösningen.
9. **"System"** Avser, i fråga om drift, särskild prissatt del eller applikation inom en Tjänst eller i avsaknad därav den del av Tjänsten som berörs av ett avbrott eller, i fråga om underhåll, de system eller applikationer som Leverantören ska underhålla enligt Avtalet.

10. "Tillgänglighet"

Avser tillgänglighet till ett System som innebär att Systemet är tillgänglig vid aktuell mätpunkt. Tillgänglighet mäts med hjälp av Leverantörens övervakningssystem och beräknas enligt följande formel:

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{ASD} - \text{TN} - \text{NT}}{\text{ASD} - \text{TN}} \times 100$$

ASD = Avtalad Servicetid Drift

TN = Tillåten Nedtid i tid

NT = Nedtid (i Nedtid inräknas inte tid för avbrott som Leverantören inte ansvarar för enligt punkt 6)

Ett exempel på tillämpningen av formeln framgår nedan<sup>1</sup>.

11. "Tillåten Nedtid"

Avser avbrott på grund av följande omständigheter:

a) planerad service och underhåll som Kunden aviseras om i förväg; eller

b) annat avbrott på begäran av Kunden eller med Kundens godkännande.

c) särskilt behov föreligger såsom akuta säkerhets- och driftsuppdateringar.

Antal tillfällen Tillåten Nedtid avseende punkten a) ska, om annat inte avtalats, inte överstiga ett tillfälle per månad och 6 timmar per tillfälle om inte särskilt behov föreligger enligt punkt c.

12. "Tjänst"

13. "Tredje Man"

Avser den eller de IT-drifttjänster och kommunikationstjänster som Leverantören ska tillhandahålla kunden enligt Avtalet.

Avser fysisk eller juridisk person som inte är Part i Avtalet.

9. "Villkor"

Avser dessa villkor avseende servicenivåer för IT-drifttjänster och kommunikationstjänster.

<sup>1</sup> Avtalad Servicetid Drift (ASD) är för månaden 30 vardagar x 24 timmar = 720 timmar,

Tillåten Nedtid i tid (TN) är 4 timmar

Nedtid = avbrott är 3 timmar varav den tid som Leverantören inte ansvarar för enligt punkt Avbrott som Leverantören inte svarar för är en timme. NT blir då 2 timmar

Tillgänglighet enligt formeln är:

$\frac{720 - 4 - 2}{720 - 4} = 99,72\%$

720 - 4

## 10. "Virus"

Avser alla datorkoder som avsiktligt utformats för att störa, fördärva, skada eller förhindra funktionen hos en programvara, maskinvara eller datorsystem, på sätt den som skapat sådan programvara, maskinvara eller datorsystem inte avsåg.

### Tillgänglighet

Avtalad Servicenivå för Tillgänglighet per System mätt per kalendermånad är:

99,9 %
-----------

### Reaktionstid

Avtalad Servicenivå för Reaktionstid per System, mätt per tillfälle, är:

Prioritet	Antal h under Avtalad Servicetid Underhåll
1	1 h
2	8 h
3	24 h
4	48 h

Om ett fel är klassificerat som prioritetsnivå 1) Kritiskt fel ska Leverantören arbeta kontinuerligt vidare även utanför Avtalad Servicetid med att försöka lösa problemet till dess det är löst, under förutsättning att Kunden samarbetar tillsammans med Leverantören i den utsträckning Leverantören finner det nödvändigt. Vid oenighet vid klassificering av fel som prioritet 1 för lösande av problemet enligt denna punkt 4.2 har Leverantörens uppfattning företräde, dock efter att vederbörligen, och utifrån de enskilda omständigheterna, ha efterhört Kundens uppfattning och försökt nå samförstånd med Kunden i frågan. Om inte annat avtalats äger Leverantören rätten att debitera tid utanför Avtalad Servicetid Underhåll enligt separat prislista. För att Avtalad Servicenivå för Reaktionstid skall gälla fel klassificerade som prioritetsnivå 1) Kritiskt fel skall felanmälan till Leverantören inkomma via telefon.

### Kundsupport

Om Tjänsten Kundsupport (Helpdesk) ingår bland de avtalade Tjänsterna är Avtalade Servicenivåer för Kundsupport följande (där svarsfrekvensen inom angivna svarstiden för mottagna telefonsamtal och e-postmeddelanden från tillåtna användare under Avtalad Servicetid Support mätt per kalendermånad anges):

	Svarsfrekven	Svarsfrist
--	--------------	------------

	<b>s</b>	<b>(tid)</b>
<b>Telefon</b>	99 %	15 minuter
<b>E-post</b>	99 %	4 h

### **Avbrott som Leverantören inte svarar för**

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av Avtalad Servicenivå, om Leverantören kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till Leverantören:

1. fel i Kundens Utrustning eller Kundens Programvara, såvida inte Leverantören enligt Avtalet ansvarar för felet i sådan utrustning eller programvara,
2. fel i Leverantörens Programvara eller Kundens Programvara om Kundens Programvara inte är undantagen från Leverantörens ansvar enligt punkt a) ovan, som utgör tredjemansprodukt och om Leverantören trots att Leverantören på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå felet inte kan avhjälpa det,
3. omständighet utanför Leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som t.ex. brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från Tredje Man som Leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för,
4. annan omständighet som Kunden svarar för enligt Avtalet,
5. Virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att Leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt mellan Parterna avtalade krav eller, om sådana saknas, vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt eller omständighet som omnämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning enligt Avtalet.

För sådana avbrott eller andra bristande uppfyllelser av Avtalade Servicenivåer som beror på orsak som anges i punkt Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av Avtalad Servicenivå, om Leverantören kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till Leverantören: ovan kan Leverantören dock åta sig att följa upp och driva processen för att lösa problemet enligt instruktioner från Kunden. Leverantören fakturerar i sådana fall Kunden på löpande räkning enligt vid var tid gällande prislista.

### **Rapportering av avbrott eller fel**

Ett avbrott eller fel är rapporterat först när det har registrerats i Leverantörens felhanteringssystem. Registrering av avbrott eller fel kan ske genom larm från leverantörens övervakningssystem, Kundens felanmälan enligt punkt Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan ska bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda System eller berörd applikation. eller efter Leverantörens upptäckt.

Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan ska bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda System eller berörd applikation. Felanmälan som Kunden gör mellan klockan 17:00 och 08:00, efterföljande dag, måste ske via telefon eller i förekommande fall via larm från leverantörens övervakningssystem för att Avtalade Servicenivåer för Reaktions tid ska gälla under denna tid. Om sådan felanmälan mellan klockan 17:00 och 08:00, efterföljande dag, sker genom annan kontaktväg än via telefon, kommer sådan felanmälan att hanteras som att den registrerades i Leverantörens felhanteringssystem klockan 08:00 nästkommande helgfri vardag.

## Klassificering av fel

Vid oenighet om prioritetsnivå vid Felklassificering ska frågan eskaleras enligt den särskilda plan som punkt Kunden bär risken för Kundens Utrustning, Kundens Programvara och Kundens Data och Leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för detta. hänvisar till.

## Mätning

Om annat inte överenskommits är Leverantören ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta servicenivåerna för Tillgänglighet, Reaktions tid och Kundensupport.

### 2. Uppföljning

Parterna kan överenskomma om en särskild plan som beskriver hur avvikelser och störningar ska rapporteras mellan parterna.

### 3. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av Avtalade Servicenivåer

#### *Tillgänglighet*

Understiger Tillgängligheten Avtalad Servicenivå för Tillgänglighet för System har Kunden rätt till prisavdrag med nedan angiven procent av månatliga avgiften för driften av det aktuella Systemet:

Tillgänglighet angiven i procent	Procentsats prisavdrag
< 99,9 %	5 %
< 99,8 %	15 %
< 99,7 %	20 %
< 99,6 %	25%

#### *Reaktions tid*

Överstiger Reaktions tiden Avtalad Servicenivå för Reaktions tid för Systemet har Kunden, förutsatt att Systemet i fråga avser Kundens standardmiljö, rätt till prisavdrag per tillfälle med nedan angiven procent av månatliga avgiften för det aktuella Systemet.



Tid (i antal h) överstigande Reaktionstiden	Procentsat s
>1	5 %
>2	15 %
>3	20 %

### *Kundsupport*

Understiger servicenivån för Kundsupport Avtalade Servicenivåer för Kundsupport utgår prisavdrag med nedan angiven procent av den månatliga avgiften för Kundsupport:

5 %
-----

Leverantörens ansvar gentemot Kunden vid bristande uppfyllelse av Avtalad Servicenivå eller Avtalade Servicenivåer är begränsat till ett maximalt prisavdrag per månad om 25 % av månadsavgiften för Systemet såtillvida inte annat avtalats.

Innebär ett avbrott eller fel att Kunden kan bli berättigad till prisavdrag för bristande uppfyllelse av olika Avtalade Servicenivåer på grund av en och samma händelse ska endast ett prisavdrag utgå till följd av denna händelse.

Kunden förlorar sin rätt att framställa anspråk på prisavdrag, om sådant anspråk inte framställts senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månad rapport lämnats enligt punkt Ett avbrott eller fel är rapporterat först när det har registrerats i Leverantörens felhanteringssystem. Registrering av avbrott eller fel kan ske genom larm från leverantörens övervakningssystem, Kundens felanmälan enligt punkt Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan ska bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda System eller berörd applikation. eller efter Leverantörens upptäckt..

Leverantören ansvarar vid bristande uppfyllelse av de Avtalade Servicenivåerna enbart enligt dessa Villkor. Därutöver har Kunden ingen rätt till hävning, skadestånd eller annan ersättning eller sanktion på grund av bristande uppfyllelse av de Avtalade Servicenivåerna såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

## Bilaga 3 - ALLMÄNNA VILLKOR

### 1. Bakgrund

Dessa allmänna villkor utgör en integrerad del av Avtalet och avser den Tjänst som levereras av Leverantören till Kunden under Avtalet.

### 2. Definitioner

1. Följande begrepp ska, oavsett om de används i plural eller singular, i bestämd eller obestämd form, ha nedanstående innebörd när de anges med versal begynnelsebokstav.

1. **"Avtalet"** Avser det avtal om IT-drifttjänster kommunikationstjänster som Parterna ingått jämte däri ingående bilagor varav dessa allmänna villkor utgör en bilaga.
2. **"Driftmiljö"** Avser den tekniska utrustningen, inkluderat nätverkskomponenter och programvaror, med vars stöd Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten, oavsett om äganderätten tillhör Leverantören, Kunden eller Tredje Man.
3. **"Konfidentiell Information"** Avser Avtalet, kommersiell information, finansiell information, företagshemligheter, yrkeshemligheter, prisinformation, teknisk information, information som Part angivit som konfidentiell, information om Parts förhållanden i övrigt samt information som enligt lag omfattas av sekretess oavsett om informationen är muntlig eller skriftlig. Som Konfidentiell Information anses inte information som är allmänt tillgänglig och som blivit det på annat sätt än till följd av brott mot Avtalet eller som en Part får del av från en Tredje Man utan krav på sekretess för utelämnande av sådan information.
4. **"Kund"**
5. **"Kundens Data"** Avser den kund som köper Tjänst av Leverantören enligt Avtalet.
6. **"Kundens Programvara"** Avser data eller annan information som Kunden ställer till Leverantörens förfogande för Tjänsten samt resultatet av Leverantörens behandling av nämnda data.
7. **"Kundens Utrustning"** Avser programvara som Kunden äger eller som Kunden har rätt att nyttja.
8. **"Leverantören"** Avser datorer och annan utrustning som Kunden äger, leasar eller hyr.  
Avser den part som levererar Tjänst enligt Avtalet.
9. **"Leverantörens"**

	<b>Data"</b>	Avser data eller annan information som Leverantören ställer till Kundens förfogande för Tjänsten samt resultatet av Leverantörens behandling av nämnda data.
10.	<b>"Leverantörens Programvara"</b>	Avser programvara som Leverantören äger eller som Leverantören har rätt att nyttja.
11.	<b>"Leverantörens Utrustning"</b>	Avser datorer, servrar, infrastruktur och annan utrustning som Leverantören äger, leasar eller hyr.
12.	<b>"Part"</b>	Avser Leverantören eller Kunden, benämnda var för sig.
13.	<b>"Parterna"</b>	Avser Leverantören och Kunden, benämnda gemensamt.
14.	<b>"Parts Programvara"</b>	Avser programvara som Part äger eller som Part har rätt att nyttja.
15.	<b>"Parts Utrustning"</b>	Avser datorer, servrar, infrastruktur eller annan utrustning som Part äger, leasar eller hyr.
16.	<b>"Servicenivå-avtal"</b>	Avser villkor om servicenivåer för IT-drifttjänster och kommunikationstjänster.
17.	<b>"Tjänst"</b>	Avser den eller de IT-drifttjänster och kommunikationstjänster som Leverantören ska tillhandahålla Kunden enligt Avtalet.
18.	<b>"Tjänstspecifikation"</b>	Avser specifikation av innehållet i Tjänsten samt priset för Tjänsten.
19.	<b>"Tredje Man"</b>	Avser fysisk eller juridisk person som inte är Part i Avtalet.

## Leverantörens åtaganden

Leverantören ska från datumet då tjänsten driftsatts tillhandahålla avtalad Tjänst i enlighet med villkoren i Avtalet. Avtalad Tjänst framgår av Tjänstspecifikationen.

Leverantören ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare. Åtagandena ska utföras på ett fackmannamässigt sätt. Om inte annat framgår av Avtalet ska Tjänsten utföras enligt de metoder och standarder som Leverantören normalt tillämpar.

Leverantören ska se till att underhåll som medför begränsad eller ingen tillgång till Tjänst utförs på tid som meddelats av Leverantören till Kunden i god tid dessförinnan.

Om Leverantören får kännedom om förhållanden som kan vara av betydelse för Tjänstens genomförande ska leverantören utan oskäligen dröjsmål upplysa Kunden om dessa förhållanden via telefon, e-post eller Leverantörens hemsida eller hemsidor.

Leverantören har rätt att ändra tilldelning av IP-adresser och meddela restriktioner avseende tilldelning och användning av IP-adresser som Leverantören förfogar över.

Leverantören får anlita underleverantör för fullgörandet av Tjänsten och av andra åtaganden enligt Avtalet.

## **Kundens åtaganden**

Kunden ska på egen bekostnad lämna Leverantören tillgång till lokaler, utrustning, programvara, information, dokumentation, underlag eller annat som Leverantören anser erforderligt för tillhandahållandet av Tjänsten.

Kunden ska lämna korrekta och erforderliga uppgifter om de förhållanden och förutsättningar som råder hos Kunden som kan påverka tillhandhållandet av Tjänsten.

Kunden ska, i förekommande fall, se till att Kundens Utrustning och Kundens Programvara uppnår sådan teknisk kvalitet som krävs för att Leverantören ska kunna tillhandahålla Tjänsten. Om inte annat avtalats ska Kunden ansvara för underhåll av Kundens Utrustning och Kundens Programvara.

Kunden ska ansvara för och åtgärda fel och brister i Kundens Utrustning och Kundens Programvara, såvida inte Leverantören enligt Avtalet ansvarar för sådana fel eller brister.

Kunden ska på begäran från Leverantören skyndsamt vidta de förändringar i Kundens Utrustning och Kundens Programvara som krävs i anledning av förändringar i Leverantörens Utrustning eller Leverantörens Programvara.

Kunden åtar sig att inte göra några ingrepp i Leverantörens Utrustning eller flytta densamma utan att dessförinnan inhämta Leverantörens skriftliga medgivande.

Kunden ska se till att Kundens Data är fritt från virus, trojaner, maskar, annan skadlig programvara eller kod eller inte på annat sätt kan orsaka skada för Leverantören eller på Tjänsten såtillvida inget annat avtalats.

Kunden ska inte vidta åtgärder som påverkar Leverantörens möjligheter att tillhandahålla Tjänsten. Om Kunden utan föregående överenskommelse med Leverantören ändrar Driftmiljön eller på annat sätt vidtar åtgärder, alternativt underlåter att vidta erforderliga åtgärder, och det påverkar Leverantörens möjlighet att tillhandahålla Tjänster äger Leverantören rätt att koppla ur de delar av Driftmiljön som påverkas samt avbryta tillhandahållandet av Tjänsten tills ändringen åtgärdats på Kundens bekostnad. Kunden ska trots att tillhandahållandet av Tjänsten avbrutits utge ersättning för Tjänsten som om den tillhandahållits.

Kunden ska genomföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare. Kunden ska se till att ha tillräckliga resurser för att utföra sina åtaganden i samband med Tjänsten.

Kunden ska ansvara för kontroll och behörighetsadministration av användare av Kundens Programvara och Kundens Data, förutom vad avser medarbetare hos Leverantören och såtillvida inte annat avtalats.

Kunden skall, i förekommande fall, ersätta Leverantören enligt vid var tid gällande prislista för nedmontering och installation av ny utrustning.

Kunden ska teckna ett fullgott försäkringsskydd avseende Kundens Utrustning.

Om Kunden får kännedom om förhållanden som kan vara av betydelse för Tjänstens genomförande ska Kunden utan dröjsmål upplysa Leverantören om dessa förhållanden.

## **Avtalstid och uppsägningstid**

Avtalstid och uppsägningstid anges i särskilt avtal mellan Leverantören och Kunden, vilket utgör del av Avtalet.

## **Förtida upphörande**

Part har rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om:

6. den andra Parten har åsidosatt sina förpliktelser enligt Avtalet och underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) dagar från erhållandet av skriftligt begäran om rättelse;
7. den andra Parten begår ett väsentligt avtalsbrott. Dröjsmål med betalning för tjänsten överstigande trettio (30) dagar ska alltid anses utgöra väsentligt avtalsbrott; eller
8. den andra Parten ställer in sina betalningar, påbörjar förhandlingar om uppgörelse med sina borgenärer, blir föremål för ansökan om konkurs, företagsrekonstruktion eller dylikt, upphör med sin verksamhet, träder i likvidation eller en förvaltare utses beträffande alla eller delar av Partens tillgångar eller om Parten annars kan antas ha kommit på obestånd.

Vid Leverantörens uppsägning med stöd av punkt 6.1 har Leverantören rätt till ersättning för utfört arbete.

## **Följder av Avtalets upphörande**

Vid Avtalets upphörande, oavsett anledning, ska:

9. Leverantören i skälig omfattning vara behjälplig så att den drift som omfattas av Avtalet kan utföras i Kundens egen regi eller av annan leverantör;
10. Leverantören, i förekommande fall, efter anmodan från Kunden återlämna Kundens Utrustning och Kundens Programvara till Kunden;
11. Kunden, i förekommande fall, återlämna tilldelade IP-adresser till Leverantören;
12. Leverantören ansvara för nedkoppling av Tjänsten och, i förekommande fall, nedmontering samt borttransport av Leverantörens Utrustning som är placerad hos Kunden. Leverantören ska för detta syfte ges tillträde till Kundens lokaler i den mån det är nödvändigt.

Leverantören har rätt att erhålla ersättning enligt vid var tid gällande prislista för avvecklingsarbetet.

## **Avgifter och betalningsvillkor**

Kunden ska betala den ersättning som framgår av Avtalet. För tilläggstjänster ska kunden betala enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

Betalning sker mot faktura eller i förekommande fall på sätt som valts på Leverantörens webbplats och ska om inte annat avtalats ske senast trettio (30) dagar efter fakturans utställsedatum.

Om inte annat avtalats sker fakturering enligt följande:

13. engångs- och anslutningsavgifter - vid Avtalets ingående;
14. fasta månadsavgifter – månadsvis i förskott (eller per särskild överenskommelse); och
15. rörliga avgifter – i efterskott.

Samtliga avgifter anges exklusive mervärdesskatt, vilket i förekommande fall kommer att påföras fakturan.

Kunden ska snarast meddela Leverantören om Kunden anser att fakturan är felaktig. Har Kunden inom 8 dagar invänt mot fakturan och anført en saklig grund mot debiteringen, ska Leverantören medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet intill dess Parterna träffat en överenskommelse. Om en sådan överenskommelse inte träffas inom 14 dagar kan vardera Part initiera tvistelösning enligt punkt 22 nedan.

Vid dröjsmål med betalning kan Leverantören debitera dröjsmålsränta och påminnelseavgift.

Är Kunden i dröjsmål med betalning och har Leverantören skriftligen anmodat Kunden att betala förfallet belopp, får Leverantören efter sådan skriftlig anmodan avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten till dess Kunden betalat utestående förfallet belopp.

Vid utestående förfallen betalning har Leverantören rätt att översända ärendet till inkassobolag och i samband med detta debitera kravavgift och inkassoavgift.

Om Kunden har underlåtit att betala utestående förfallet belopp inom tre (3) månader efter förfalldagen får Leverantören häva Avtalet genom skriftligt meddelande till Kunden. I ett sådant fall har Leverantören utöver ränta i enlighet med punkt 8.6 ovan rätt till ersättning för den förlust som Leverantören har lidit.

Om inte annat avtalats äger Leverantören vid alla tidpunkter rätt att höja avgiften. Avgiftshöjning ska meddelas Kunden senast en (1) månad i förväg. Kunden har i detta fall per punkt 11.4 rätt att avsluta avtalet.

Leverantören har rätt att med omedelbar verkan höja avgiften om höjningen är hänförlig till förändring av valutakurs, skatt, skyldighet enligt lag eller annan liknande omständighet utanför Leverantörens kontroll och som påverkar Leverantörens kostnad för tillhandahållandet av Tjänsten.

Tillfälliga kampanjpriser påverkar inte avgifterna enligt Avtalet.

Utnyttjar Kunden mer än tillåten resursmängd enligt Avtalet har Leverantören rätt debitera Kunden för överskottet enligt vid var tid gällande prislista.

Leverantören har, i förekommande fall, rätt till ersättning för traktamentskostnader samt rese- och logikostnader. Restidsersättning utgår enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

Kunden ska informera Leverantören om faktureringsadressen ändras. Detta gäller i förekommande fall även e-postadresser som mottar fakturor.

Leverantören har rätt att utan Kundens godkännande överlåta rätten att mottaga betalning.

## Otillåten användning

Kunden får inte använda Tjänsten i strid med Avtalet, gällande lagstiftning, god publicistisk sed eller för att främja olaglig, olämplig, kränkande eller oetisk verksamhet.

Sker överträdelse av punkt. 9.1 ska Kunden omedelbart vidta rättelse. Leverantören har rätt att omedelbart avsluta Tjänsten och vidta andra rättsliga åtgärder gentemot kunden om Kundens användning av Tjänsten Strider mot punkt 9.1.

Vid överträdelse av punkt 9.1 är Kunden skyldig att ersätta Leverantören för all eventuell skada Leverantören därigenom åsamkats.

## Risken för utrustning, programvara och data

Kunden bär risken för Kundens Utrustning, Kundens Programvara och Kundens Data och Leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för detta.

## Ändring av Tjänsten/Avtalet

Önskar Kunden ändring i Tjänsten ska kunden skriftligen meddela Leverantören detta. Leverantören ska efter rimlig tid ge skriftligt besked om ändringen kan accepteras samt vilka villkor och vilket pris som gäller för ändringen.

Drift som Leverantören sköter för Kundens räkning har Leverantören rätt att på egen bekostnad flytta till annan plats.

Leverantören har rätt att företa sådana ändringar i Leverantörens Utrustning, Leverantörens Programvara och Leverantörens Data som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna fullgöra sina åtagande enligt Avtalet.

Ändring eller tillägg till Avtalet ska godkännas skriftligen av båda parter för att vara gällande. Detta gäller inte ändringar eller tillägg till följd av avgiftsändringar för Tjänsten. Om Kunden inte accepterar avgiftsändringen kan Kunden säga upp Avtalet enligt de villkor som anges i Avtalet.

Utan hinder av vad som anges i punkt 11.4 första meningen, ska eventuella kompletterande tjänster som Kunden köper via Leverantörens webbutik anses omfattas av Avtalet.

Leverantören äger alltid rätt att vidta ändringar i Tjänsten och/eller Avtalet om detta föranleds av ändringar i tillämpliga lagar, myndighetsanvisningar eller andra bestämmelser.

## Skadestånd/ansvar

Leverantörens ersättningsskyldighet vad avser servicenivåer för Tjänsten är begränsad till vad som stadgas i det Servicenivåavtal som ingåtts mellan Kunden och Leverantören.

Leverantörens skadeståndsansvar i övrigt omfattar endast ersättning för direkt skada som Leverantören förorsakat uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet. Ansvar omfattar inte indirekt skada, inkluderat utebliven vinst, förlust av data, följdskador, tredjemansskador, förlust av inkomst eller annan allmän förmögenhetsskada.

Leverantörens skadeståndsansvar enligt punkt 12.2 är begränsat till 25 % av månadsavgiften för den del av Tjänsten som felet avser.

Leverantören är inte ansvarig för fel i Tjänsten hänförliga till:

16. användning av Tjänsten i strid med Avtalet eller i övrigt felaktig användning av Tjänsten;
17. Kundens användning av Tjänsten med annan utrustning än sådan som godkänts av Leverantören;
18. ändringar, ingrepp, installationer, underhåll eller support utförda av annan än Leverantören eller sådan Leverantören svarar för;
19. underlåtenhet av Kunden att införa modifieringar eller rättelser som Leverantören har uppmanat Kunden till och som är nödvändiga för att Tjänsten ska kunna nyttjas till fullo;
20. felaktigt eller missvisande underlag eller information som tillhandahållits av Kunden eller Tredje Man för vilken Leverantören inte svarar;
21. Om inte annat avtalats, Kundens Data, Kundens Utrustning eller Kundens Programvara;
22. Om inte annat avtalats, utrustning eller programvara tillhandahållna av Tredje Man för vilken Leverantören inte svarar;
23. åtgärder eller underlåtenhet av Tredje Man för vilken Leverantören inte svarar;
24. fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller omständighet av liknande slag som inte är hänförlig till Leverantörens servrar.

Leverantören ansvarar inte för information eller annat material som lagras eller överförs i samband med användning av Tjänsten.

Leverantören ansvarar inte för den händelse att någon annan än Leverantören skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information som finns i Kundens eller Tredje Mans datorsystem.

K Kundens rätt till skadestånd är förverkad om anspråk på ersättning inte framställts skriftligen senast inom en (1) månad från den tidpunkt när skadeståndsgrunden upptäcktes eller borde ha upptäckts.

## **Force majeure**

Part är befriad från skadeståndsskyldighet och andra påföljder om fullgörandet av Avtalet förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter som Part inte rimligen kan råda över eller förutse. Som befriande omständighet ska anses arbetsmarknadskonflikter och alla andra omständigheter som ligger utom Parternas kontroll såsom ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande, brand, naturkatastrof, virus, vattenskada, krig, mobilisering eller militärinkallelser av motsvarande omfattning, beslag, handels- och valuta restriktioner, uppror och upplopp, allmän brist på material, begränsningar i strömförsörjningen eller fel eller förseningar i leveransen från samarbetspartners som orsakats av varje sådan omständighet som anges i denna punkt.

Part som önskar åberopa ansvarsfrihet enligt punkt 13.1 ska omedelbart skriftligen meddela detta till den andra Parten.

Förseñas fullgörandet av avtalet mer än tre (3) månader på grund av en ansvarsvarfrihetsgrund som anges i punkt 13.1 får vardera Parten genom



skriftligt meddelande till den andra Parten säga upp avtalet till omedelbart upphörande. Vid en sådan uppsägning har Leverantören rätt till ersättning för utfört arbete.

## **Immateriella rättigheter**

Leverantören garanterar att Leverantören, genom äganderätt eller licens, innehar samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter, som erfordras för att ingå och genomföra sina skyldigheter enligt Avtalet. Leverantören ansvarar gentemot Kunden och ska hålla Kunden skadeslös om Leverantörens Programvara, Leverantörens Utrustning eller Leverantörens Data eller annat material eller utrustning som tillhandahålls eller tillförs av Leverantören, inte inkluderat programvara, utrustning, data eller annat material som Leverantören övertagit från Kunden, gör intrång i Tredje Mans rättigheter, inklusive immateriella rättigheter.

Kunden garanterar att Kunden, genom äganderätt eller licens, innehar samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter, som erfordras för att ingå och genomföra sina skyldigheter enligt Avtalet. Kunden ansvarar gentemot Leverantören och ska hålla Leverantören skadeslös om Kundens Programvara, Kundens Utrustning eller Kundens Data eller annat material eller utrustning som tillhandahålls eller tillförs av Kunden gör intrång i Tredje Mans rättigheter, inklusive immateriella rättigheter.

Utöver vad som anges i punkt 14.1 och 14.2 har Parterna inget ansvar gentemot varandra till följd av intrång eller påstått intrång i Tredje Mans rättigheter, inklusive immateriella rättigheter.

Alla immateriella rättigheter till Leverantörens Programvara, Leverantörens Utrustning och Leverantörens Data samt annat material eller utrustning som tillhandahålls eller tillförs av Leverantören vid tillhandahållandet av Tjänsten är och förblir Leverantörens eller dess licensgivares egendom.

Alla immateriella rättigheter till Kundens Programvara, Kundens Utrustning och Kundens Data samt annat material eller utrustning som tillhandahålls eller tillförs av Kunden är och förblir Kundens eller dess licensgivares egendom. Leverantören har rätt att använda Kundens Programvara, Kundens Utrustning och Kundens Data i den utsträckning som det är nödvändigt för att Leverantören ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet.

## **Personuppgifter**

Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsten är Kunden personuppgiftsansvarig och Leverantören personuppgiftsbiträde. Kunden är ansvarig i egenskap av personuppgiftsansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lag och förordningar. Leverantören förbinder sig att endast behandla personuppgifter i enlighet med Avtalet och Kundens skriftliga instruktioner.

## **Personal**

Kunden åtar sig att inte under Avtalets giltighetstid och under en period om ett (1) år därefter anställa eller aktivt verka för att anställa person som är eller varit engagerad i tillhandahållandet av Tjänsten.

## **Sekretess**

Parterna förbinder sig att, såtillvida inget annat avtalats, under tiden för detta Avtal och under tre (3) år därefter, inte lämna ut Konfidentiell Information till Tredje Man i annan utsträckning än som krävs för Avtalets genomförande. Vidare förbinder sig Parterna att vidta lämpliga åtgärder för att förhindra obehörigt utlämnande av Konfidentiell Information till Tredje Man av Parts anställda eller av anlitate konsulter.

Sekretess gäller inte om Part är skyldig enligt lag, domstolsavgörande, myndighetsbeslut eller bindande borsregler att lämna ut Konfidentiell Information. Blir Part skyldig att lämna ut Konfidentiell Information ska, innan sådant utlämnande sker, den andra Parten informeras om detta.

Sekretess gäller inte i den utsträckning Part behöver använda eller avslöja Konfidentiell Information i syfte att tillvarata sina intressen gentemot den andra Parten i anledning av en tvist avseende detta Avtal eller för att genomdriva någon rättighet enligt detta Avtal.

## **Överlåtelse**

Kundens rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet får inte helt eller delvis överlåtas eller upplåtas utan Leverantörens skriftliga godkännande.

Leverantören har rätt att utan Kundens godkännande överlåta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till Tredje Man.

## **Hela Avtalet**

Avtalet utgör Parternas fullständiga reglering av föremålet för Avtalet.

## **Avtalsbestämmelsers ogiltighet och icke avstående**

Om något villkor i Avtalet eller delar därav blir ogiltigt eller icke verkställbart ska de återstående villkoren i Avtalet fortsätta ha full effekt och ett verkställbart villkor som återspeglar Parternas avsikt ska utgöra ersättare. Underlåtenhet från Leverantörens sida att verkställa ett villkor är inte ett avstående från att göra det senare.

## **Meddelanden**

Samtliga meddelanden enligt detta avtal skall avges skriftligen genom bud, brev, telefax eller e-post till Parternas i Avtalet angivna eller av vardera Part senare meddelade adresser.

Meddelandet ska anses ha kommit mottagaren tillhanda:

25. om avlämnat med bud - vid avlämnandet;
26. om avsänt med brev - tre (3) vardagar efter avlämnande för postbefordran;
27. om avsänt med telefax - vid avsändandet om mottagande behörigen bekräftats genom kvitto eller annan bekräftelse av mottagaren;
28. om avsänt per e-post - vid avsändandet, om mottagande behörigen bekräftats genom kvitto eller annan bekräftelse av mottagaren.

## **Tvist**

Tvist i anledning av Avtalet ska avgöras genom skiljeförfarande enligt regler för skiljedom utfärdade av Stockholms Handelskammars skiljedomsinstitut. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm, Sverige. Om tvistens värde uppenbart inte överstiger 750 000 kronor ska tvisten avgöras av allmän domstol enligt svensk lag, varvid Stockholms tingsrätt ska utgöra första instans.